

**2016**

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF  
SÃO PAULO**



**Associação  
Saúde da  
Família**

Associação Saúde da Família

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF SÃO PAULO**

**PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2016**

**ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA**

**MARIA EUGÊNIA FERNANDES PEDROSO DE LIMA**

**COORDENADORA GERAL**

**Maria José Rollo Ribeiro**

**Ouvidora Geral**

**Mauro Roberto Alves**

**Assistente**

**OUVIDORIA CENTRAL**

**ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA**

## ÍNDICE

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                                    | <b>4</b>  |
| <b><u>1. MANIFESTAÇÕES ASF, PERÍODO DE 2014 A 2016 .....</u></b>                           | <b>5</b>  |
| <u>1.1. MANIFESTAÇÕES POR REGIÃO, PERÍODO 2014 A 2016 .....</u>                            | 6         |
| <u>1.2. MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE (STS), PERÍODO 2014 A 2016 .....</u> | 7         |
| <u>1.3. MANIFESTAÇÕES POR MÊS E POR REGIÃO EM 2016.....</u>                                | 7         |
| <u>1.4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO E POR SUPERVISÃO EM 2016.....</u>                           | 8         |
| <u>1.5. EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES EM 2016 .....</u>                                | 9         |
| <u>1.6. UNIDADES COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES EM 2016.....</u>                        | 10        |
| <u>1.7. MANIFESTAÇÕES ASF POR TIPO E ASSUNTO EM 2016 .....</u>                             | 11        |
| <u>1.7.1. Denúncia.....</u>                                                                | 11        |
| <u>1.7.2. Reclamação.....</u>                                                              | 12        |
| <u>1.7.3. Solicitação.....</u>                                                             | 13        |
| <u>1.7.4. Informação.....</u>                                                              | 15        |
| <u>1.7.5. Elogio .....</u>                                                                 | 16        |
| <u>1.7.6. Sugestão .....</u>                                                               | 18        |
| <u>1.8. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELAS OUVIDORIAS EM 2016 .....</u>                     | 19        |
| <u>1.8.1. Contrato De Gestão Norte .....</u>                                               | 19        |
| <u>1.8.2. Contrato De Gestão Sul.....</u>                                                  | 21        |
| <u>1.8.3. Contrato De Gestão Oeste .....</u>                                               | 25        |
| <b><u>2. MANIFESTAÇÕES DO SAU DA ASF EM 2015 E 2016 .....</u></b>                          | <b>27</b> |
| <b><u>3. MANIFESTAÇÕES ASF ARAÇATUBA EM 2016.....</u></b>                                  | <b>30</b> |
| <b><u>ANEXOS .....</u></b>                                                                 | <b>34</b> |
| <b><u>ANEXO I- NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR SUPERVISÃO, UNIDADE E TIPO EM 2016.....</u></b> | <b>35</b> |
| <b><u>ANEXO II - REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E SUBASSUNTO EM 2016 .....</u></b>  | <b>37</b> |

## **GLOSSÁRIO**

**Denúncia** – comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade, ou indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

**Elogio** – comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.

**Informação** – comunicação, instrução ou ensinamento relacionado à saúde.

**Reclamação** – comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

**Solicitação** – comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

**Sugestão** – comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

## **SIGLAS**

**AMA** – Assistência Médica Ambulatorial

**ASF** – Associação Saúde da Família

**CG** – Contrato de Gestão

**CGR** – Contrato de Gestão Regional

**CTG** – Conselho Técnico Gerencial

**FÓ** – Freguesia do Ó

**OS** – Organização Social

**PAI** – Programa Acompanhante de Idosos

**PS** – Pronto Socorro

**RH** – Recursos Humanos

**SAU** – Serviço de Atendimento ao Usuário

**SMS** – Secretaria Municipal de Saúde

**SRT** – Serviço de Residência Terapêutica

**SUS** – Sistema Único de Saúde

**UBS** – Unidade Básica de Saúde

## **INTRODUÇÃO**

Após três anos de funcionamento a Ouvidoria Central e as Ouvidorias das Coordenações Regionais dos Contratos de Gestão consolidaram-se como canal de participação aberto aos cidadãos e usuários das unidades de saúde gerenciadas pela OS Associação Saúde da Família. A Ouvidoria permite a participação ativa do cidadão no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Atualmente a ASF gerencia seis Contratos de Gestão, sendo:

### **Município de São Paulo**

Região Sul: Contrato de Gestão de Parelheiros e Contrato de Gestão de Capela do Socorro com início em 1º de Outubro de 2014;

Região Norte: Contrato de Gestão da FÓ, Brasilândia, Casa Verde, Cachoeirinha e Limão com início em 1º de agosto de 2015;

Região Oeste: Contrato de Gestão da Lapa e Contrato de Gestão de Pinheiros com início em 01/07/2015.

### **Município de Araçatuba**

Contrato de Gestão com início em 22/04/2014.

Além de participar do Sistema Ouvidor SUS, a ASF conta com o Serviço de Atendimento ao Usuário, SAU, disponível no site da ASF, que recebe demandas de usuários em formulário *online*, nos mesmos moldes do Espelho de Demanda/Ouvidor SUS, e segue a mesma tipificação e fluxo que orienta o Ouvidor SUS. Além disso, a Ouvidoria Central, as demais ouvidorias e todas as unidades atendem às demandas que chegam diretamente ao seu conhecimento.

O presente Relatório abrange o período de 1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2016, contém as informações do Sistema Ouvidor SUS, constantes do Banco de Dados enviado por SMS de São Paulo e SMS Araçatuba e com demandas recebidas pelo SAU.

## Manifestações ASF, período de 2014 a 2016

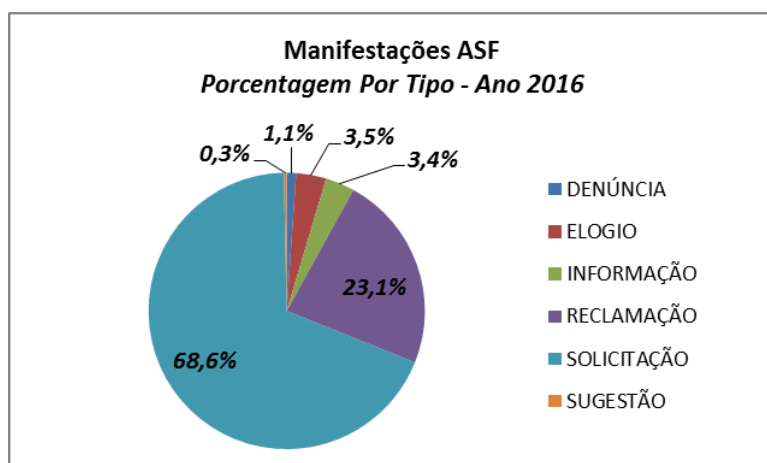
O Quadro 1 mostra a evolução da Ouvidoria a partir de 2014, quando SMS passou a divulgar o Banco de Dados do Ouvidor SUS recebido semanalmente e partilhado com as Ouvidorias Regionais. Verifica-se que há um incremento progressivo de manifestações atingindo 7.448 manifestações, em 2016. Deste total, em 2016, nota-se que 68,6% são solicitações, 23,1% reclamações e 3,4% pedidos de informação. As denúncias foram 81, representando 1,1% das manifestações e 263 elogios representando 3,5% do total.

Quadro 1: Total de manifestações por Tipo e Ano de ocorrência

| Manifestações      | DENÚNCIA    | ELOGIO      | INFORMAÇÃO  | RECLAMAÇÃO   | SOLICITAÇÃO  | SUGESTÃO    | TOTAL         |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>2014</b>        | 18          | 11          | 28          | 310          | 449          | 2           | <b>818</b>    |
| <b>%</b>           | 2,2%        | 1,3%        | 3,4%        | 37,9%        | 54,9%        | 0,2%        | <b>100%</b>   |
| <b>2015</b>        | 65          | 145         | 178         | 1.595        | 3.283        | 33          | <b>5.299</b>  |
| <b>%</b>           | 1,2%        | 2,7%        | 3,4%        | 30,1%        | 62,0%        | 0,6%        | <b>100%</b>   |
| <b>2016</b>        | 81          | 263         | 254         | 1.717        | 5.109        | 24          | <b>7.448</b>  |
| <b>%</b>           | 1,1%        | 3,5%        | 3,4%        | 23,1%        | 68,6%        | 0,3%        | <b>100%</b>   |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>164</b>  | <b>419</b>  | <b>460</b>  | <b>3.622</b> | <b>8.841</b> | <b>59</b>   | <b>13.565</b> |
| <b>%</b>           | <b>1,2%</b> | <b>3,1%</b> | <b>3,4%</b> | <b>26,7%</b> | <b>65,2%</b> | <b>0,4%</b> | <b>100%</b>   |

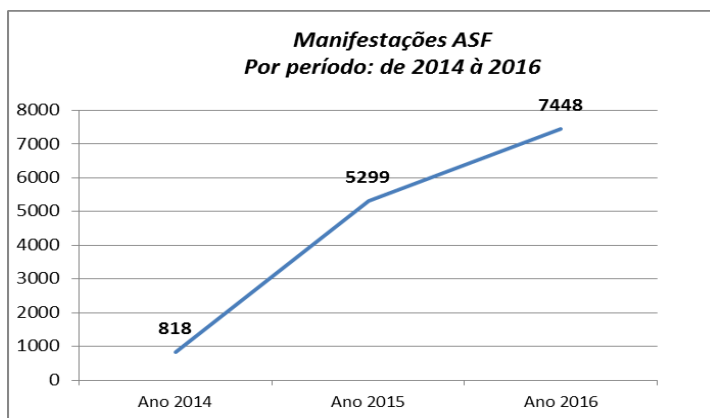
Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestações – Ano 2016



OBS. Com relação aos dados apresentados no Relatório Anual da Ouvidoria ASF São Paulo 2015, nota-se a diferença de mais 436 manifestações no Banco de Dados de 2016, que pode ser explicada pela variação de informações no Sistema Ouvidor SUS

Gráfico 2: Manifestações ASF por período 2014 à 2016



### Manifestações Por Região, período 2014 a 2016

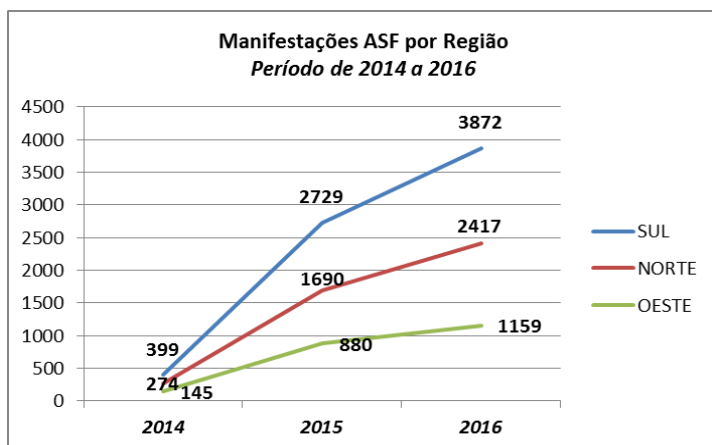
A Região Sul, Capela e Parelheiros, concentraram 51,6% das manifestações, seguida da Região Norte, FÓ, Brasilândia, Casa Verde, Cachoeirinha e Limão com 32,3% e da Região Oeste, Lapa e Pinheiros, com 16,1%. Observa-se que as manifestações da Ouvidoria Sul apresentam tendência de alta, representando em 2016 mais 2,7 % em relação ao ano de 2014 e as demais ouvidorias. No ano de 2014 comparado a 2016, as Ouvidorias Norte e Lapa Pinheiros, apresentam queda com os percentuais de menos 1% na menos 2,1% na Lapa Pinheiros, respectivamente. Esta tendência merece ser acompanhada nos próximos anos.

Quadro 2: Manifestações por região e Ano de ocorrência

| Manifestações      | SUL          | NORTE        | OESTE        | TOTAL         |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>2014</b>        | 399          | 274          | 145          | <b>818</b>    |
| <b>%</b>           | 48,8%        | 33,5%        | 17,7%        | <b>100%</b>   |
| <b>2015</b>        | 2.729        | 1.690        | 880          | <b>5.299</b>  |
| <b>%</b>           | 51,5%        | 31,9%        | 16,6%        | <b>100%</b>   |
| <b>2016</b>        | 3.872        | 2.417        | 1.159        | <b>7.448</b>  |
| <b>%</b>           | 52,0%        | 32,5%        | 15,6%        | <b>100%</b>   |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>7.000</b> | <b>4.381</b> | <b>2.184</b> | <b>13.565</b> |
| <b>%</b>           | 51,6%        | 32,3%        | 16,1%        | <b>100%</b>   |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 3: Manifestações ASF por região de 2014 a 2016



### Manifestações Por Supervisão Técnica de Saúde (STS), período 2014 a 2016

A Supervisão de Capela do Socorro concentra 42,9% das manifestações seguida da STS de Brasilândia com 16,8%, Casa Verde com 15,4%, Lapa com 11,9%, Parelheiros com 8,7% e Pinheiros com 4,2%.

Quadro 3: Manifestações por Região, Supervisão e Ano de ocorrência

| Manifestações      | SUL               |              | NORTE                     |                  | OESTE        |            | TOTAL         |
|--------------------|-------------------|--------------|---------------------------|------------------|--------------|------------|---------------|
|                    | Capela do Socorro | Parelheiros  | Casa Verde / Cachoeirinha | FÓ / Brasilândia | Lapa         | Pinheiros  |               |
| <b>2014</b>        | 340               | 59           | 124                       | 150              | 105          | 40         | <b>818</b>    |
| <b>%</b>           | 41,6%             | 7,2%         | 15,2%                     | 18,3%            | 12,8%        | 4,9%       | <b>100%</b>   |
| <b>2015</b>        | 2.313             | 416          | 875                       | 815              | 663          | 217        | <b>5.299</b>  |
| <b>%</b>           | 43,6%             | 7,9%         | 16,5%                     | 15,4%            | 12,5%        | 4,1%       | <b>100%</b>   |
| <b>2016</b>        | 3.171             | 701          | 1.096                     | 1.321            | 849          | 310        | <b>7.448</b>  |
| <b>%</b>           | 42,6%             | 9,4%         | 14,7%                     | 17,7%            | 11,4%        | 4,2%       | <b>100%</b>   |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>5.824</b>      | <b>1.176</b> | <b>2.095</b>              | <b>2.286</b>     | <b>1.617</b> | <b>567</b> | <b>13.565</b> |
| <b>%</b>           | 42,9%             | 8,7%         | 15,4%                     | 16,9%            | 11,9%        | 4,2%       | <b>100%</b>   |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

### Manifestações Por Mês E Por Região Em 2016

O Quadro 4 e o Gráfico 4 permite verificar que o ano de 2016 teve grandes discrepâncias no número de manifestações. Há um incremento significativo nas manifestações nas regiões Sul(408) e Norte (235) em março, com um pico em Out/2016 com queda significativa em Jun/2016. Na região Lapa Pinheiros o pico ocorre em abril e atinge seu auge em dezembro de 2016.

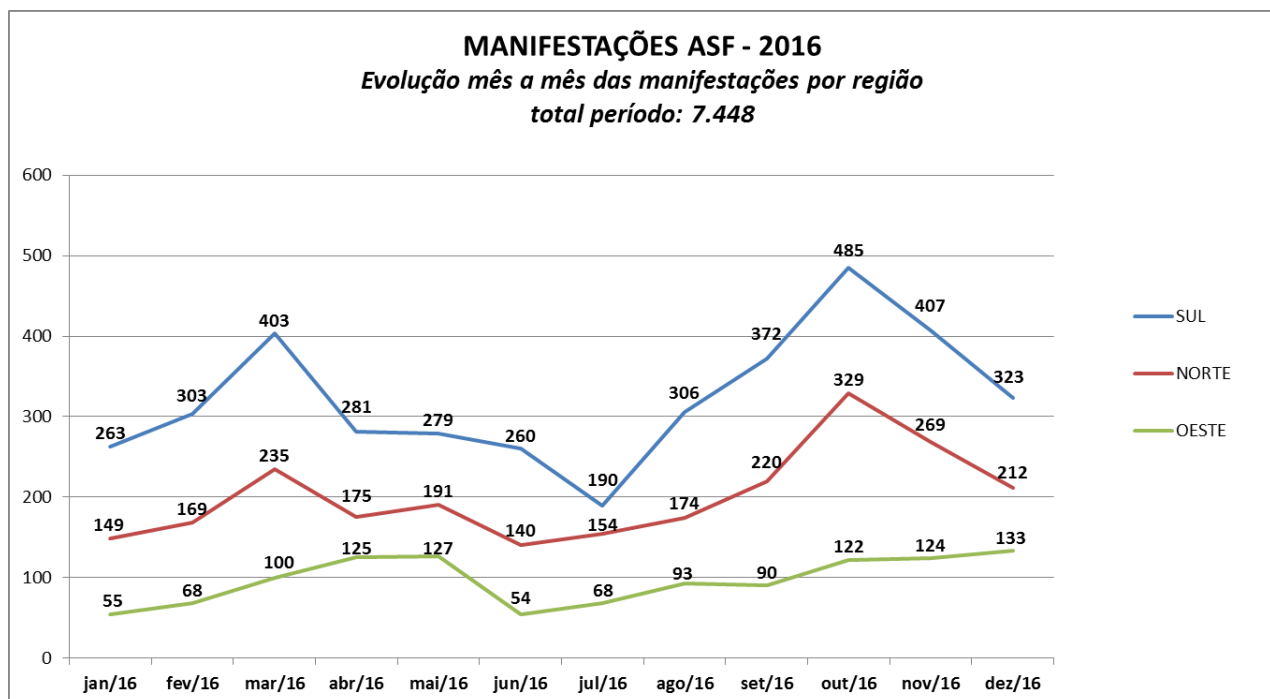


Quadro 4: Total de Manifestações mês a mês por Região em 2016

| Manifestações      | jan/16     | fev/16     | mar/16     | abr/16     | mai/16     | jun/16     | jul/16     | ago/16     | set/16     | out/16     | nov/16     | dez/16     | TOTAL        |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| <b>SUL</b>         | 263        | 303        | 403        | 281        | 279        | 260        | 190        | 306        | 372        | 485        | 407        | 323        | <b>3.872</b> |
| %                  | 6,8%       | 7,8%       | 10,4%      | 7,3%       | 7,2%       | 6,7%       | 4,9%       | 7,9%       | 9,6%       | 12,5%      | 10,5%      | 8,3%       | 100%         |
| <b>NORTE</b>       | 149        | 169        | 235        | 175        | 191        | 140        | 154        | 174        | 220        | 329        | 269        | 212        | <b>2.417</b> |
| %                  | 6,2%       | 7,0%       | 9,7%       | 7,2%       | 7,9%       | 5,8%       | 6,4%       | 7,2%       | 9,1%       | 13,6%      | 11,1%      | 8,8%       | 100%         |
| <b>OESTE</b>       | 55         | 68         | 100        | 125        | 127        | 54         | 68         | 93         | 90         | 122        | 124        | 133        | <b>1.159</b> |
| %                  | 4,7%       | 5,9%       | 8,6%       | 10,8%      | 11,0%      | 4,7%       | 5,9%       | 8,0%       | 7,8%       | 10,5%      | 10,7%      | 11,5%      | 100%         |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>467</b> | <b>540</b> | <b>738</b> | <b>581</b> | <b>597</b> | <b>454</b> | <b>412</b> | <b>573</b> | <b>682</b> | <b>936</b> | <b>800</b> | <b>668</b> | <b>7.448</b> |
| %                  | 6,3%       | 7,3%       | 9,9%       | 7,8%       | 8,0%       | 6,1%       | 5,5%       | 7,7%       | 9,2%       | 12,6%      | 10,7%      | 9,0%       | 100%         |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 4: Manifestações mês a mês por Região em 2016



## Manifestações Por Tipo E Por Supervisão em 2016

O Quadro 5 mostra que das 81 denúncias ocorridas em 2016, 40,7% ocorreram-nas unidades de Capela do Socorro, seguida por 21% em Brasilândia, e 16% em Parelheiros. Já as manifestações de elogios referem-se a unidades da Lapa/Pinheiros, com 31,9% dos elogios, seguida de 25,9% da Brasilândia e 24,7% em Capela. A STS Capela concentra também 39% das Informações, 38,7% das Reclamações, 45,2% das Solicitações. As STS Lapa/Pinheiros, Casa Verde, Cachoeirinha e Brasilândia apresentam percentuais medianos que variam na tipologia classificadas como Informação, Reclamação e Solicitação de um máximo de 18% a 2,9%.

Quadro 5: Manifestações Tipo por Supervisão em 2016

| TIPO/SUPERVISÃO | CAPELA DO SOCORRO | PARELHEIROS | CASA VERDE / CACHOEIRINHA | FÓ / BRASILÂNDIA | LAPA       | PINHEIROS  | TOTAL        |
|-----------------|-------------------|-------------|---------------------------|------------------|------------|------------|--------------|
| DENÚNCIA        | 33                | 13          | 8                         | 17               | 7          | 3          | 81           |
| %               | 40,7%             | 16,0%       | 9,9%                      | 21,0%            | 8,6%       | 3,7%       | 100%         |
| ELOGIO          | 65                | 6           | 30                        | 68               | 84         | 10         | 263          |
| %               | 24,7%             | 2,3%        | 11,4%                     | 25,9%            | 31,9%      | 3,8%       | 100%         |
| INFORMAÇÃO      | 99                | 20          | 25                        | 44               | 41         | 25         | 254          |
| %               | 39,0%             | 7,9%        | 9,8%                      | 17,3%            | 16,1%      | 9,8%       | 100%         |
| RECLAMAÇÃO      | 664               | 251         | 219                       | 310              | 223        | 50         | 1.717        |
| %               | 38,7%             | 14,6%       | 12,8%                     | 18,1%            | 13,0%      | 2,9%       | 100%         |
| SOLICITAÇÃO     | 2.307             | 408         | 812                       | 876              | 485        | 221        | 5.109        |
| %               | 45,2%             | 8,0%        | 15,9%                     | 17,1%            | 9,5%       | 4,3%       | 100%         |
| SUGESTÃO        | 3                 | 3           | 2                         | 6                | 9          | 1          | 24           |
| %               | 12,5%             | 12,5%       | 8,3%                      | 25,0%            | 37,5%      | 4,2%       | 100%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>3.171</b>      | <b>701</b>  | <b>1.096</b>              | <b>1.321</b>     | <b>849</b> | <b>310</b> | <b>7.448</b> |
| %               | 42,6%             | 9,4%        | 14,7%                     | 17,7%            | 11,4%      | 4,2%       | 100%         |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

## Evolução Mensal das Manifestações em 2016

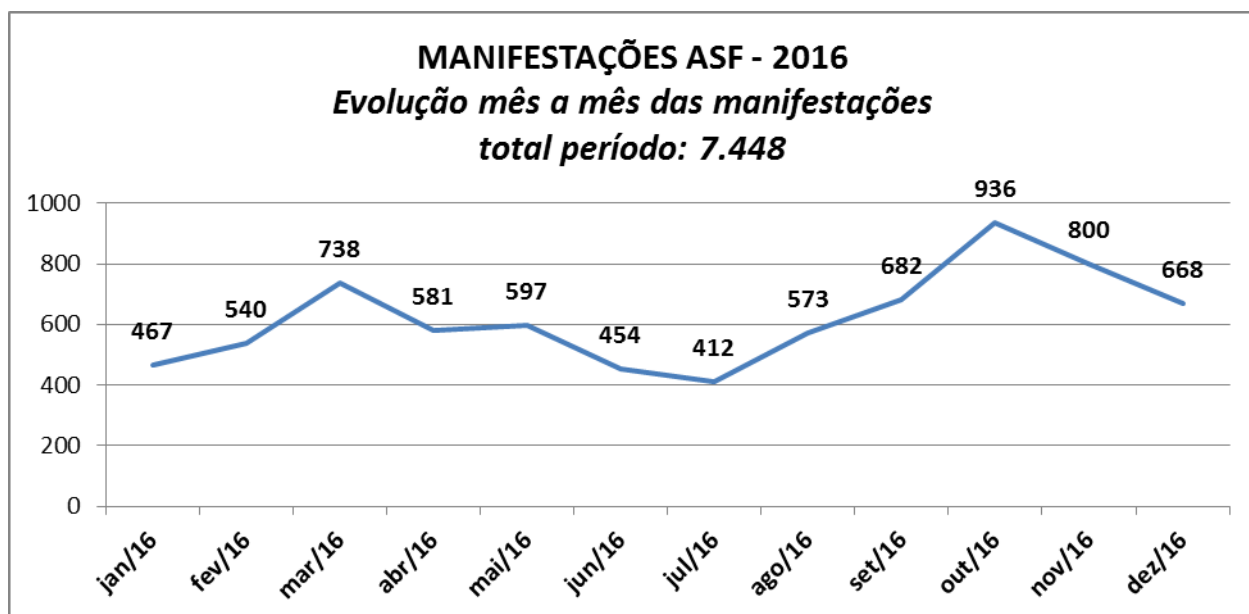
As manifestações apresentam uma média mensal de 621. Sendo que percebe-se um aumento significativo, acima da média, nos meses de março (738), Outubro (936) e Novembro (800) de 2016. Esses aumentos de manifestações coincidem com problemas relatados de grande desabastecimento de insumos e medicamentos na rede de unidades municipais. Quanto a tipologia referem-se a Solicitações que aparece responsável por 68,6% das manifestações nesse ano.

Quadro 6: Evolução mês a mês das manifestações em 2016

| TIPO/MÊS     | jan/16     | fev/16     | mar/16     | abr/16     | mai/16     | jun/16     | jul/16     | ago/16     | set/16     | out/16     | nov/16     | dez/16     | TOTAL        |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| DENÚNCIA     | 3          | 6          | 10         | 5          | 6          | 6          | 4          | 12         | 7          | 12         | 7          | 3          | 81           |
| %            | 3,7%       | 7,4%       | 12,3%      | 6,2%       | 7,4%       | 7,4%       | 4,9%       | 14,8%      | 8,6%       | 14,8%      | 8,6%       | 3,7%       | 100%         |
| ELOGIO       | 9          | 13         | 10         | 33         | 26         | 19         | 19         | 33         | 21         | 28         | 29         | 23         | 263          |
| %            | 3,4%       | 4,9%       | 3,8%       | 12,5%      | 9,9%       | 7,2%       | 7,2%       | 12,5%      | 8,0%       | 10,6%      | 11,0%      | 8,7%       | 100%         |
| INFORMAÇÃO   | 4          | 10         | 14         | 11         | 10         | 17         | 11         | 30         | 47         | 47         | 27         | 26         | 254          |
| %            | 1,6%       | 3,9%       | 5,5%       | 4,3%       | 3,9%       | 6,7%       | 4,3%       | 11,8%      | 18,5%      | 18,5%      | 10,6%      | 10,2%      | 100%         |
| RECLAMAÇÃO   | 136        | 129        | 189        | 154        | 136        | 105        | 99         | 156        | 154        | 181        | 165        | 113        | 1.717        |
| %            | 7,9%       | 7,5%       | 11,0%      | 9,0%       | 7,9%       | 6,1%       | 5,8%       | 9,1%       | 9,0%       | 10,5%      | 9,6%       | 6,6%       | 100%         |
| SOLICITAÇÃO  | 315        | 381        | 511        | 374        | 418        | 305        | 278        | 342        | 449        | 666        | 567        | 503        | 5.109        |
| %            | 6,2%       | 7,5%       | 10,0%      | 7,3%       | 8,2%       | 6,0%       | 5,4%       | 6,7%       | 8,8%       | 13,0%      | 11,1%      | 9,8%       | 100%         |
| SUGESTÃO     | 0          | 1          | 4          | 4          | 1          | 2          | 1          | 0          | 4          | 2          | 5          | 0          | 24           |
| %            | 0,0%       | 4,2%       | 16,7%      | 16,7%      | 4,2%       | 8,3%       | 4,2%       | 0,0%       | 16,7%      | 8,3%       | 20,8%      | 0,0%       | 100%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>467</b> | <b>540</b> | <b>738</b> | <b>581</b> | <b>597</b> | <b>454</b> | <b>412</b> | <b>573</b> | <b>682</b> | <b>936</b> | <b>800</b> | <b>668</b> | <b>7.448</b> |
| %            | 6,3%       | 7,3%       | 9,9%       | 7,8%       | 8,0%       | 6,1%       | 5,5%       | 7,7%       | 9,2%       | 12,6%      | 10,7%      | 9,0%       | 100%         |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 5: Evolução mês a mês das manifestações



### Unidades com maior número de manifestações em 2016

Abaixo encontram as 10 unidades que mais apresentaram manifestações, sendo 6 de Capela do Socorro, 1 da Casa Verde, 1 de Brasilândia e 2 da Lapa/Pinheiros. Quanto ao tipo de unidade, 5 são referentes a AMA, 1 PS, 2 Hora Certa e 2 UBS.

Quadro 7: Unidades com maior número de manifestações

| Supervisão                 | UNIDADES / TIPO                            | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL |
|----------------------------|--------------------------------------------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------|
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA | 6        | 4      | 12         | 93         | 427         |          | 542   |
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES      | 7        | 7      | 15         | 102        | 261         | 1        | 393   |
| Capela do Socorro          | AMA ESPEC JARDIM ICARAI                    | 1        | 4      | 10         | 33         | 281         | 1        | 330   |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | AMA ESPEC PARQUE PERUCHE                   |          | 4      | 7          | 47         | 195         | 1        | 254   |
| Capela do Socorro          | UBS J ELIANE                               | 1        | 1      | 7          | 24         | 178         |          | 211   |
| Capela do Socorro          | AMB ESPEC JARDIM CLIPER                    | 1        | 2      | 8          | 26         | 171         |          | 208   |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | REDE HORA CERTA - BRASILÂNDIA/FÓ           |          | 1      | 6          | 27         | 153         |          | 187   |
| Lapa/Pinheiros             | PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO     | 2        | 59     | 6          | 99         | 14          | 5        | 185   |
| Lapa/Pinheiros             | REDE HORA CERTA - LAPA                     | 2        | 12     | 8          | 25         | 134         | 1        | 182   |
| Capela do Socorro          | UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE | 1        | 2      | 5          | 26         | 136         |          | 170   |

## Manifestações ASF por Tipo e Assunto em 2016

### Denúncia

Na classificação das manifestações de denúncia dos 81 assuntos o mais citado foi Gestão, com 91,4%. Destas, 35 referem-se a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 38 a Recursos Humanos.

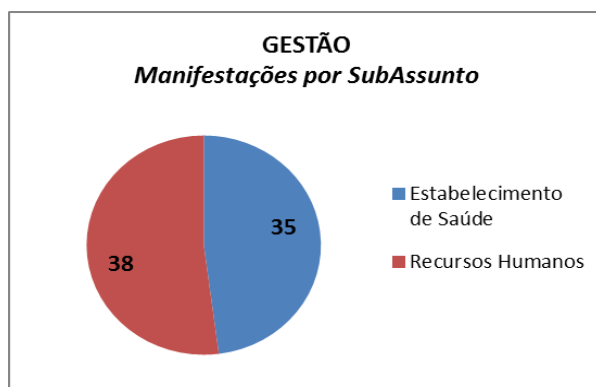
Total de Manifestações de Denúncia no período – 81

Quadro 8: Total de manifestações

| Assunto                        | Total     | %           |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| GESTÃO                         | 74        | 91,4%       |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA       | 2         | 2,5%        |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA       | 1         | 1,2%        |
| CARTA SUS                      | 1         | 1,2%        |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 1         | 1,2%        |
| SAMU                           | 1         | 1,2%        |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE            | 1         | 1,2%        |
| <b>Total</b>                   | <b>81</b> | <b>100%</b> |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 6: Manifestações por SubAssunto



Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi: Recusa no Atendimento – com 26 manifestações.

Em Recursos Humanos o item mais citado foi: Insatisfação com o atendimento do profissional, com 28 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 12 manifestações.

A unidade com o maior número de Denúncias foi a AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves da STS Capela do Socorro, com 7 manifestações no período. Em 42,8% das manifestações o usuário cita a recusa no atendimento da unidade.

## Reclamação

Na classificação das manifestações de reclamação o assunto mais citado foi Gestão, com 86,4%, sendo Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde como SubAssuntos que mais destacam-se, conforme apresentação dos dados abaixo.

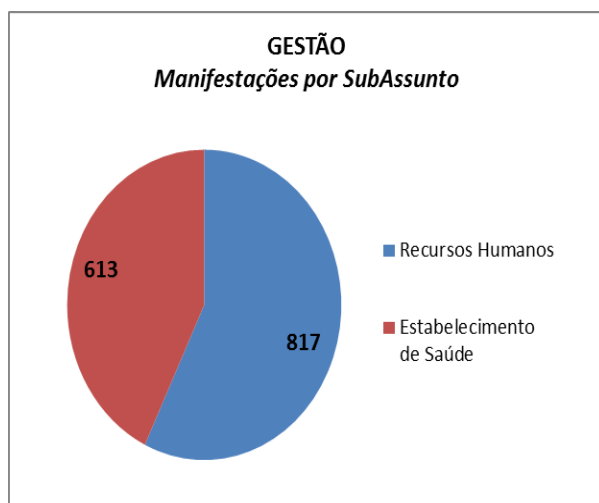
Total de Manifestações de Reclamação no período – 1.717

Quadro 9: Total de manifestações

| Assunto                          | Total        | %           |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| GESTÃO                           | 1.484        | 86,4%       |
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE              | 84           | 4,9%        |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/PACS | 52           | 3,0%        |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS   | 34           | 2,0%        |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA         | 23           | 1,3%        |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA         | 20           | 1,2%        |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE              | 8            | 0,5%        |
| COMUNICAÇÃO                      | 4            | 0,2%        |
| TRANSPORTE                       | 4            | 0,2%        |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA             | 2            | 0,1%        |
| CONSELHO DE SAÚDE                | 1            | 0,1%        |
| SAMU                             | 1            | 0,1%        |
| <b>Total</b>                     | <b>1.717</b> | <b>100%</b> |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 7: Manifestações por SubAssunto



Em Recursos Humanos os itens mais citados foram: Insatisfação com o atendimento do profissional, e o Médico foi o profissional mais citado em 254 manifestações; e Falta de profissional nas unidades, onde o Médico também foi o mais citado com 114 manifestações.

Em Estabelecimento de Saúde os itens mais citados foram: Rotinas/Protocolos da Saúde – com 267 manifestações; e Dificuldade de Acesso – Demora no Atendimento – com 159 manifestações.

As unidades com o maior número de reclamações:

- STS Capela do Socorro – AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves: 102 reclamações.
- STS Parelheiros – PSM Dona Maria Antonieta F. de Barros: 100 reclamações.
- STS Lapa/Pinheiros – PSM Prof. João Catarin Mezomo: 99 reclamações.
- STS Freguesia do Ó/Brasilândia – PSM 21 de Junho Freguesia do Ó: 94 reclamações.
- STS Capela do Socorro: AMA/UBS Integrada Jardim Icarai - Quintana: 93 reclamações.

### Solicitação

Na classificação das manifestações de solicitação o assunto mais citado foi Assistência a Saúde, com 51,89%, e Consulta/Atendimento/Tratamento e Cirurgias tiveram a maior demanda, conforme apresentação dos dados abaixo.

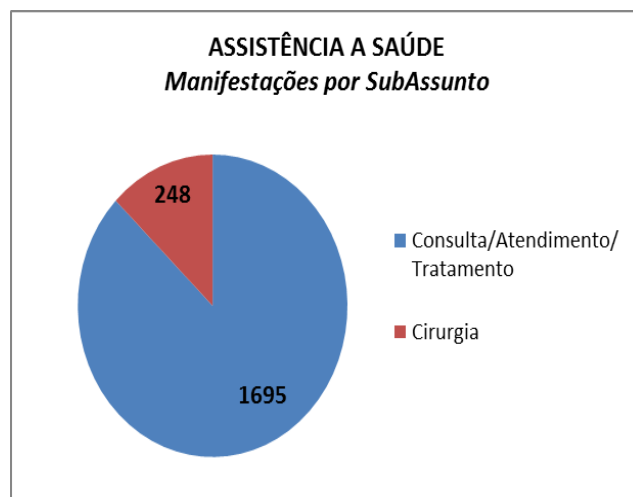
Total de Manifestações de Solicitação no período – 5.109

Quadro 10: Total de manifestações

| Assunto                          | Total        | %           |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE              | 2.651        | 51,89%      |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA         | 1.172        | 22,94%      |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS   | 787          | 15,40%      |
| GESTÃO                           | 246          | 4,82%       |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE              | 88           | 1,72%       |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA         | 68           | 1,33%       |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/PACS | 52           | 1,02%       |
| TRANSPORTE                       | 38           | 0,74%       |
| ALIMENTO                         | 5            | 0,10%       |
| CARTÃO SUS                       | 1            | 0,02%       |
| VAZIA                            | 1            | 0,02%       |
| <b>Total</b>                     | <b>5.109</b> | <b>100%</b> |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 8: Manifestações por assunto



Em Assistência à Saúde os itens mais citados foram: Consulta/Atendimento/Tratamento, em Clínica Médica com 225 solicitações e Ortopedia e Traumatologia 188 solicitações. Cirurgia, com cirurgia Ortopédica 54 solicitações e cirurgia Geral com 35 solicitações.

Em Assistência Farmacêutica o item mais citado foi: Atenção Básica – Fármaco com 978 manifestações.

Em Produtos para Saúde/Correlatos o item mais solicitado foi a Fralda Descartável com 308 manifestações.

Em Gestão o item mais solicitado foi Resultado de Exame, com 24 manifestações.

## Informação

Na classificação das manifestações de informação o assunto mais citado foi Gestão, com 69,29%. O SubAssunto Estabelecimento de Saúde tem a maior demanda, conforme apresentação dos dados abaixo.

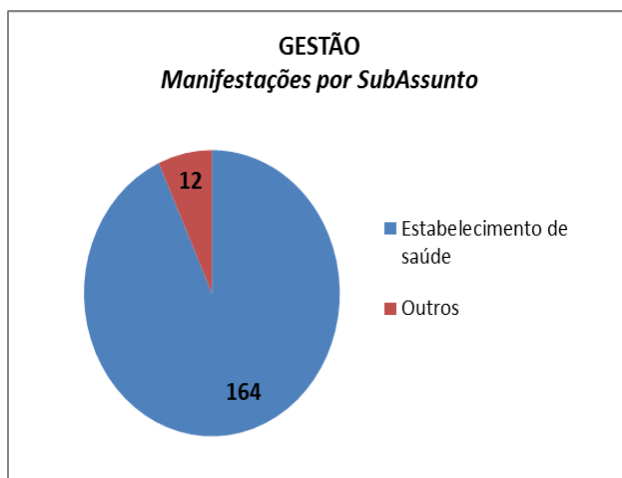
Total de Manifestações de Informação no período – 254

Quadro 11: Total de manifestações

| Assunto                          | Total      | %           |
|----------------------------------|------------|-------------|
| GESTÃO                           | 176        | 69,29%      |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA         | 30         | 11,81%      |
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE              | 18         | 7,09%       |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE              | 11         | 4,33%       |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS   | 9          | 3,54%       |
| COMUNICAÇÃO                      | 3          | 1,18%       |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/PACS | 2          | 0,79%       |
| TRANSPORTE                       | 2          | 0,79%       |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE             | 2          | 0,79%       |
| PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS  | 1          | 0,39%       |
| <b>Total</b>                     | <b>254</b> | <b>100%</b> |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 9: Manifestações por assunto



Em Gestão os itens mais citados foram: Estabelecimento de Saúde – Endereço de Estabelecimento de Saúde com 58 manifestações e Outros com 78 manifestações.

Em Assistência Farmacêutica o item mais citado foi: Atenção Básica – com 24 manifestações.

Em Assistência a Saúde o item mais citado foi: Consulta/Atendimento/Tratamento - com 7 manifestações.



## Elogio

Na classificação das manifestações de elogio o assunto mais citado foi Gestão, com 94,68%, e o seu SubAssunto Recursos Humanos – Satisfação, com a maior demanda, conforme apresentação dos dados abaixo.

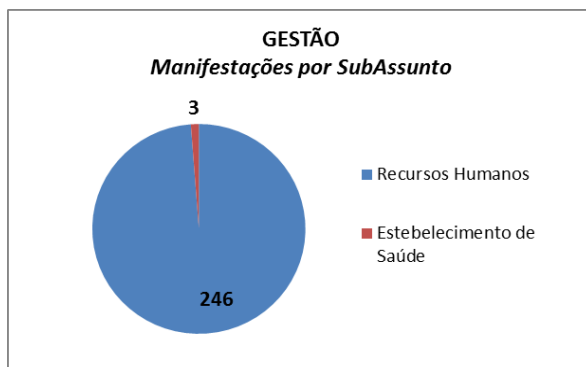
Total de Manifestações de Elogio no período – 263

Quadro 12: Total de manifestações

| Assunto                          | Total      | %           |
|----------------------------------|------------|-------------|
| GESTÃO                           | 249        | 94,68%      |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/PACS | 8          | 3,04%       |
| OUIVITORIA DO SUS                | 3          | 1,14%       |
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE              | 1          | 0,38%       |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA         | 1          | 0,38%       |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS   | 1          | 0,38%       |
| <b>Total</b>                     | <b>263</b> | <b>100%</b> |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 10: Porcentagem por assunto



Os elogios em sua maior parte foram direcionados para o atendimento dos profissionais das unidades, onde o profissional médico foi citado 53 vezes, equipe de saúde 42 vezes, enfermeiros 24 vezes, auxiliar de enfermagem 13, e outros 27 vezes, foram os mais citados.

Temos cinco unidades que receberam dez ou mais elogios no período. Abaixo iremos descrever as unidades e que tipo de elogio elas receberam:

- PS Municipal Professor João Catarin Mezomo (*supervisão Lapa*), com 59 elogios: 58 são para a satisfação com o atendimento, e a Equipe de Saúde foi a mais citada com 18 elogios.
- PS Municipal Freguesia do Ó – 21 de junho (*supervisão FÓ/Brasilândia*), com 56 elogios: todos são para a satisfação com o atendimento do profissional, e os médicos foram os mais citados com 10 elogios.

- Rede Hora Certa Lapa (*supervisão Lapa*), com 12 elogios: 11 elogios são para a satisfação com o atendimento do profissional, onde médicos e equipe de saúde foram os mais elogiados, com três elogios cada um.
- UBS Gaivotas (*supervisão Capela do Socorro*), com 10 elogios: todos são para a satisfação com o atendimento do profissional, e o diretor de estabelecimento de saúde foi o mais citado, com 3 elogios.
- UBS Jardim Três Corações (*supervisão Capela do Socorro*), com 10 elogios: todos são para a satisfação com o atendimento do profissional, onde os médicos foram os mais citados, com 5 elogios.

## Sugestão

Na classificação das manifestações de sugestão o assunto mais citado foi Gestão, com 66,67%, e Estabelecimento de Saúde com a maior número de Ouvidorias, conforme apresentação dos dados abaixo.

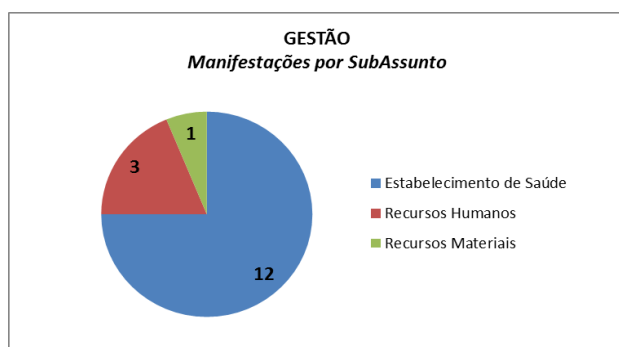
Total de Manifestações de Sugestão no período – 24

Quadro 13: Total de manifestações

| Assunto                        | Total     | %           |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| GESTÃO                         | 16        | 66,67%      |
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE            | 5         | 20,83%      |
| COMUNICAÇÃO                    | 1         | 4,17%       |
| OUVIDORIA DO SUS               | 1         | 4,17%       |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 1         | 4,17%       |
| <b>Total</b>                   | <b>24</b> | <b>100%</b> |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017

Gráfico 11: Manifestações por assunto



As sugestões em sua maior parte foram direcionadas ao Estabelecimento de Saúde e suas Rotinas/Protocolos de unidade de saúde.

Abaixo, dois exemplos de sugestão, um para o PSM Professor João Catarin Mezomo (*supervisão Lapa/Pinheiros*) e outro para UBS Silmarya Rejane M. de Souza (*supervisão FÓ/Brasilândia*).

- **PSM João Catarin Mezomo:** "QUE A TRIAGEM SEJA FEITA POR MÉDICOS CLÍNICOS / ESPECIALISTAS QUE JÁ PODEM MEDICAR (CRIAR UMA LISTA PADRÃO COM SINTOMAS E MEDICAÇÃO E ENTREGAR NA TRIAGEM : DOR DE CABEÇA - SORO + DIPIRONA ; DOR NAS COSTAS - SORO + ...; VÔMITO E FEBRE - SORO + ...) NA VERDADE DÁ A IMPRESSÃO QUE OS MÉDICOS JÁ TRABALHAM COM UMA LISTA DESTAS. E ENCAMINHAR PARA A SALA DE MEDICAÇÃO. NOS CASOS ESPECÍFICOS ENCAMINHAR PARA A ÁREA (ORTOPEDIA, PSIQUIATRIA, ETC). SE O CAMINHO É "SORO PARA TODOS" QUE A BOLSA DE SORO SEJA MENOR PARA QUE O TEMPO DE MEDICAÇÃO DIMINUA. EQUIPE DO PRONTO ATENDIMENTO DEVE SER DIFERENTE DA EQUIPE DE EMERGÊNCIA ( A DEMANDA DE PACIENTES É GRANDE PARA OS POUCOS PROFISSIONAIS)".

- **UBS Silmarya Rejane M. de Souza:** "NESTA DATA, RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO EM TELA, O QUAL RELATA QUE: O MESMO GOSTARIA DE REGISTRAR UMA SUGESTÃO PARA A UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA CRS-N, O QUAL SEGUE: 1) GOSTARIA QUE A REFERIDA UBS TENHA UMA TOLERÂNCIA PARA QUEM CHEGA ATRASADO DENTRO DE CINCO MINUTOS OU UM HORÁRIO MAIS FLEXÍVEL PARA OS PACIENTES QUE PRECISAM PSSAR COM A ENFERMEIRA QUE FORNECE OS INSUMOS PARA DIABETES E OUTROS MEDICAMENTOS DE SUA RESPONSABILIDADE. O CIDADÃO INFORMA QUE O HORÁRIO DE

*ATENDIMENTO ESTABELECIDO PELA UBS É 09:00 HORAS, DE SEGUNDA, QUARTA, QUINTA E SEXTA-FEIRA E QUEM CHEGA ATRASADO, MESMO QUE CINCO MINUTOS NÃO TEM DIREITO AO ATENDIMENTO. 2) GOSTARIA DE VERIFICAR A DISPONIBILIDADE DE CADEIRAS OU BANCOS PARA OS PACIENTES AGUARDAREM ESTE ATENDIMENTO SENTADOS, POIS MUITOS IDOSOS POSSUEM DIFICULDADE EM FICAR EM PÉ MUITO TEMPO E O ESPAÇO É ESTREITO E CIRCULAM MUITAS PESSOAS POR ALI, FORMANDO MAIS FILA. 3) CONTROLE DE ATENDIMENTO AOS PACIENTES ATRAVÉS DE SENHAS OU LISTA DE ORDEM DE CHEGADA, POIS OS PACIENTES AGUARDAM O ATENDIMENTO TODOS AGLOMERADOS E QUANDO A ENFERMEIRA CHAMA PARA FORNECER OS MEDICAMENTOS E INSUMOS, O LOCAL FICA BAGUNÇADO E QUEM CHEGOU PRIMEIRO NEM SEMPRE CONSEGUE SER O PRIMEIRO A RECEBER O ATENDIMENTO”.*

## **Principais Ações Realizadas Pelas Ouvidorias em 2016**

### **Contrato De Gestão Norte**

#### **Sensibilização Dos Gerentes das Unidades Sobre Ouvidorias No Início do Contrato De Gestão**

Quando do início do Contrato de Gestão da ASF na região norte foram realizadas reuniões com os gerentes das unidades para discussão dos Indicadores de Produção e Qualidade. Entre os indicadores de qualidade estão o Relatório de Ouvidorias e Acompanhamento dos Conselhos Gestores. Nessas ocasiões a assessoria de ouvidoria discutiu com as gerências a implantação de monitoramento desses indicadores para o cumprimento das metas.

#### **Oficinas De Sensibilização Sobre Ouvidorias**

Essas oficinas têm como objetivo ajudar os profissionais das unidades a refletirem sobre as questões relacionadas às ouvidorias em suas unidades, seu papel em relação à participação popular/controle social, compreenderem a comunicação dialogada com o serviço e sua função de ferramenta de gestão no processo de trabalho. Metodologia de condução: discussões de casos de ouvidorias focando dois pontos: como conduzir esse caso evitando se tornar uma ouvidoria? Colocar-se no lugar do reclamante, avaliar como agiria diante da situação apresentada? Também são realizadas atividades lúdicas para refletir sobre o tema Comunicação e Empatia, incluindo os vídeos “Empatia – Cleveland Clinic” e “O Poder da Empatia – RSA”.

As oficinas têm ocorrido nas reuniões gerais das unidades, reunião técnica ou em reuniões compostas por representatividade de profissionais.

Também tem sido realizada a apresentação e discussão Ouvidoria e Participação Popular nas Capacitações do Momento I.

### **Oficinas Sobre O Tema “Processos De Trabalho E Comunicação Não Violenta” – Trabalhando as Ouvidorias de Insatisfação no Atendimento**

Realização de ação com a equipe administrativa (ATA da recepção) das unidades utilizando ferramentas de Comunicação Não Violenta visando à reflexão sobre o processo de trabalho (história e situação atual) e as formas de comunicação empregadas para auto expressão e interação com colegas de trabalho e usuários. Foram ofertadas estratégias para uma comunicação mais efetiva e assertiva, alinhada com a satisfação das necessidades dos profissionais e usuários, com o intuito de estimular ações colaborativas entre as pessoas e a construção de um diálogo baseado na cultura de paz. As oficinas têm ocorrido nas unidades.

### **Monitoramento Da Qualidade E Efetividade Das Respostas**

Trabalho permanente da assessoria de ouvidorias do Contrato de Gestão visando, principalmente, auxiliar as unidades na elaboração de respostas que primem pela apuração imparcial das manifestações; objetividade, clareza, transparência.

### **Visita Às Unidades Para Discutir Com Os Gerentes As Questões Referentes Às Ouvidorias**

Monitoramento da evolução do número de queixas (solicitação, reclamação e denúncia). Nas unidades com grande número de queixas são feitas visitas, juntamente com apoio técnico, para discutir os principais problemas que geram ouvidorias e elaborar estratégias de ação.

### **Participação Nas Reuniões Técnicas Do Contrato De Gestão Norte**

Contribuição, com os dados de ouvidorias da região, nas discussões das reuniões da equipe técnica do Contrato de Gestão Norte para articular ações visando mitigar os principais problemas referentes às ouvidorias.

Discussão com o apoio técnico das unidades sobre os principais problemas das ouvidorias nas unidades ajudando os apoiadores a acompanharem as providências tomadas pelas unidades.

### **Participação Nas Reuniões De Gerentes Promovidas Pela Coordenação Do Contrato De Gestão Norte**

Presença do assessor de ouvidorias nas reuniões de gerentes com o objetivo de discutir os fluxos das unidades no encaminhamento das demandas de ouvidoria, cumprimento dos prazos das respostas e planejamento de ações para mitigar problemas.

### **Desenvolvimento De Instrumentos Para Acompanhamento Das Tratativas Das Ouvidorias**

Desenvolvimento de planilhas, formulários para avaliação de respostas de ouvidorias elaboradas pelos gerentes das unidades, bem como definição de fluxos de encaminhamento das respostas.

## **Relatório De Ouvidorias – Indicador Do Contrato de Gestão**

Elaboração de Relatório de Ouvidorias em cumprimento ao Contrato de Gestão. Este é um dos indicadores de qualidade do Contrato de Gestão. Nesse relatório são levantados os principais problemas de queixas e são planejadas e realizadas ações visando mitigar os mesmos.

## **Acompanhamento dos Conselhos Gestores – Indicador Do Contrato de Gestão**

Monitoramento da realização das reuniões do Conselho Gestor e do envio das ATA e Listas de Presença das Reuniões de Conselhos das unidades. Indicador de Qualidade do Contrato de Gestão.

## **Contrato De Gestão Sul**

### **Sensibilização Ouvidoria – Apoiadores e Gerentes**

A Sensibilização de Ouvidoria foi realizada como programado, aos apoiadores em 29 de maio e aos gerentes em 01 e 02 de julho apresentada pelos assessores de ouvidoria da Sede SUL Camila e Vinícius, na sede da ASF na Rua. Wenceslau Ralish. A apresentação foi realizada em data show abordando o conceito, objetivo e valores de ouvidoria, fluxo das manifestações, importância da participação dos gerentes, forma de tratativa de respostas às manifestações recebidas pelo Ouvidor SUS e disponibilização do manual de ouvidoria ASF aos gerentes.

A ASF SUL criou um sistema interno online para tratativa das manifestações, visando otimizar o tempo e qualidade das respostas, bem como evitar respostas que não atendam todas as queixas dos manifestantes, além de permitir o acesso as manifestações de todas as unidades pontualmente, podendo realizar intervenções imediatas quando necessário. O sistema possui as mesmas informações do Ouvidor SUS, dados do manifestante, classificação e subassuntos, prioridade e relato.

No decorrer de julho acompanhamos a implementação deste processo e avaliamos como positivo o retorno dos gerentes e a melhoria na qualidade das respostas e na relação da unidade com o usuário, principalmente em relação às informações de fluxo, funcionamento das unidades e acolhimento aos pacientes em acompanhamento pelas unidades.

Ação inicial única, disparadora para ações futuras.

### **Sensibilização de Ouvidoria - Unidades**

O projeto de Sensibilização foi idealizado pelos assessores de ouvidoria da ASF Sul, Camila Gomes e Vinicius Couto, que através das manifestações registradas no Ouvidor SUS

identificaram a necessidade de atuar junto aos funcionários das unidades a humanização no atendimento e empatia junto aos usuários e na própria equipe de trabalho.

O retorno do projeto é de longo prazo, já que percorreremos todas as unidades do território e o agendamento depende da configuração da agenda e fluxo de atendimento de cada unidade e dos participantes envolvidos. A escolha das unidades é realizada por diversos fatores, entre eles, número de manifestações classificadas no Ouvidor em insatisfação de atendimento, manifestação que indique falha em processo, solicitação da unidade, solicitação do apoiador e compatibilidade de agenda unidade X Ouvidoria. Como forma de dar continuidade ao projeto até que os ouvidores retornem às unidades para a participação de outra turma ou com nova proposta, solicitamos aos gerentes que apresentem manifestações das unidades em suas reuniões de equipe, abrindo para discussão a questão apresentada com a proposta que a sensibilização ou a identificação de falha no processo, ocorra neste momento, utilizando desta forma, a ouvidoria como ferramenta de gestão.

A Sensibilização é realizada pelos assessores de ouvidoria Camila Gomes e Vinicius Couto, com participação aberta aos apoiadores de território e grupo de funcionários convidados pela gerência da unidade. Ao realizar o convite ao gerente, solicitamos que convide funcionários de diversas áreas, incluindo os que apresentam desmotivação e tratamento inadequado aos usuários e colegas de trabalho.

Iniciamos apresentando recortes de relatórios de Ouvidoria, demonstrando o que é possível visualizar através das manifestações, e a importância de usar as manifestações como ferramentas de gestão, identificando fragilidades e oportunidades de melhorias. Seguimos com dinâmica em grupo “o problema é meu” onde cada participante escreve uma dificuldade que tenha na unidade e trocamos os papéis, desde então cada um assume o problema que pegou como se fosse dele, trazendo solução para o que foi apontado. A dinâmica faz com que os participantes se coloquem no lugar do outro e tentem apresentar solução aos colegas. Neste processo eles percebem a dificuldade de entender a questão apresentada pelos colegas e da sua dificuldade pelos demais. As diversas formas de olhar para a dificuldade apresentada reflete a necessidade de compartilhar com a equipe as questões da unidade e de ampliar o olhar às queixas dos pacientes.

Apresentamos o vídeo do “Cleveland Clinic” que trás a mensagem “Se você olhasse pelos olhos dos outros, isso mudaria alguma coisa?” Abrimos para discussão numa grande roda de conversa, quais as semelhanças do vídeo com a rotina da unidade e a importância de ser empático com as

peessoas, de se colocar no lugar do outro, qualificar o acolhimento, a escuta e de prestar esclarecimentos aos usuários.

Em seguida separamos em grupos os participantes e distribuimos casos para estudo, que são manifestações reais do Ouvidor SUS da ASF, não necessariamente das unidades que realizamos a sensibilização. A manifestação é descaracterizada para que os profissionais, unidades e manifestantes não sejam identificados.

Pedimos que levantem três pontos: Os principais pontos da manifestação. O que faria como funcionário na mesma situação. Como se sentiria como usuário. Enquanto os funcionários debatem os casos, os assessores de ouvidoria vão para a porta da unidade e realizam pesquisa com os pacientes que acabaram de utilizar o serviço, no entanto quando a sensibilização é realizada fora da unidade não é possível aplicarmos a pesquisa. O tempo que disponibilizamos para a discussão dos casos e aplicação da pesquisa é de 20 a 30 minutos. Ao retornar solicitamos que pelo menos um grupo encene a manifestação e que cada grupo fale os pontos levantados. Esse momento é o mais importante da sensibilização, é muito comum os funcionários perguntarem se é real o caso, por descreditarem que tal situação possa acontecer, alguns trazem suas próprias experiências para este momento e aproveitamos para enfatizar a humanização, empatia comunicação aos usuários e trabalho em equipe. Após fechar todos os grupos distribuimos a avaliação da sensibilização e o questionário do projeto de pesquisa de clima interno, apresentamos o vídeo de trabalho em equipe e finalizamos a sensibilização com o tempo médio de 3h30 a 4h de duração.

#### Vídeos Apresentados:

Empatia - Vídeo Institucional da Cleveland Clinic - The Heart of Compassion

<https://www.youtube.com/watch?v=pIGzPsfnpoc>

Trabalho em Equipe e Responsabilidade - O Farol da Responsabilidade

<https://www.youtube.com/watch?v=cUuKDRzs3F4>

#### **Pesquisa de Satisfação dos Usuários**

A pesquisa de satisfação foi incluída em março de 2016 à “Sensibilização de Ouvidoria”. Aproveitando a presença dos Ouvidores da ASF SUL, a pesquisa destinada aos usuários é realizada enquanto os profissionais realizam o estudo de caso. Essa pesquisa tem como



finalidade avaliar a percepção dos usuários principalmente em relação ao atendimento prestado.

#### **Projeto Piloto de Pesquisa de Clima**

Incluído à “Sensibilização de Ouvidoria”, no mês de março de 2016, aproveitando a presença dos Ouvidores, a pesquisa destinada aos funcionários é aplicada no final da sensibilização. O objetivo é avaliar a satisfação dos funcionários em relação à estrutura física, processo de comunicação, modelo de gestão, relação com a gerência, valorização de trabalho, entre outros. Essa pesquisa é um projeto piloto, que inicialmente será aplicada aos funcionários que participam da sensibilização, a partir dos resultados será avaliada a aplicação a todos os funcionários da ASF.

#### **Momento I**

Os assessores de ouvidoria participam do “Momento I” direcionado aos novos funcionários da ASF SUL, apresentando conceito, objetivos e fluxos de ouvidoria, ressaltando a importância do acolhimento e esclarecimentos de procedimentos das unidades.

Realizado permanentemente desde agosto de 2015 , na Unisa Campus I.

Ação permanente.

#### **Visita do Coordenador às unidades**

Os ouvidores acompanham o Coordenador nas visitas as unidades, onde falam de ouvidoria e sua importância como ferramenta de gestão, demonstrando as principais classificações das manifestações recebidas.

#### **Prestação de Contas ao Conselho Gestor STS**

Os ouvidores realizam apresentação na prestação de contas aos conselheiros, demonstrando as manifestações e suas principais classificações e as ações realizadas no período.

#### **CTG's – Conselho Técnico Gerencial**

Participação dos ouvidores no alinhamento de questões dos territórios e discussão de casos emblemáticos e tendências das manifestações cadastradas no Ouvidor SUS.

#### **Reuniões de Território**

Participação nas reuniões de território junto aos apoiadores e gerentes para alinhamento de fluxos e processos.

#### **Carta Compromisso**

Mensalmente os ouvidores encaminham às unidades informações para serem inseridas no controle de indicadores de qualidade.

#### **Relatório Mensal**

Elaboração de relatórios mensais por unidade e rede, encaminhados aos gerentes para acompanhamento das manifestações registradas no Ouvidor SUS.

#### **Força Tarefa**

Ações junto as unidade que apresentam dificuldade de responder as manifestações de acordo com os prazos do Ouvidor SUS, auxiliando na finalização e alinhando fluxo com a gerência e profissionais responsáveis.

#### **Relatório Contrato de Gestão**

Elaboração de relatório trimestral de Ouvidoria para avaliação do indicador Q7 “ANÁLISE DO RELATÓRIO DE QUEIXAS À OUVIDORIA E DAS PROVIDÊNCIAS RELACIONADAS”

#### **ATA's Conselho Gestor**

Controle de encaminhamento das ATA's das reuniões de Conselho Gestor nas unidades, garantindo a avaliação do indicador Q8 “FUNCIONAMENTO DO CONSELHO GESTOR DAS UNIDADES SOB CONTRATO DE GESTÃO”

#### **Contrato De Gestão Oeste**

Em 15/06/2016 – Fernando Freire Lino assume as atividades de Ouvidoria do Contrato Oeste que abrange as áreas de Supervisão Técnica de Saúde de Lapa e Pinheiros;

#### **Fluxo e Processo de trabalho Regional:**

Toda a demanda independente da classificação é pré-analisada através do arquivo em banco de dados enviados pela SMS, onde se forem identificadas situações de maior gravidade ou de impacto assistencial elevado, são compartilhadas com o apoiador técnico responsável pela unidade do território, equipe técnica que seja referência da área de atuação (enfermagem, médico, odonto, etc) e coordenador regional;

#### **Fluxo e Processo de trabalho Operacional:**

Todos os gerentes dos serviços tem como fluxo enviar as respostas previamente elaboradas por e-mail ao responsável pela Ouvidoria para que seja validada a inserção de resposta pelo sistema OuvidorSUS. Esse fluxo auxilia no monitoramento do prazo e as qualidades das respostas que

vem a colaborar com os itens avaliados conforme a Matriz de Indicadores de Qualidade pelo Contrato de Gestão;

**Relatório trimestral:**

Elaboração de Relatório de Ouvidoria conforme preconizado pela SMS para atender as manifestações de forma condensada do território abrangido pelo Contrato.

**Análise Estatística:**

Realizo o levantamento estatístico por região com nomenclaturas diferentes das determinadas pelo Sistema OuvidoSUS, como exemplo: Fluxo, Demora, Enfermagem, Atendimento, Regulação, etc; e após esse levantamento as questões são discutidas em reunião de equipe técnica com a presença de todos os apoiadores e coordenador regional, para que juntos possamos discutir propostas e estratégias conforme a base de manifestações do território.

**Outras atribuições:**

Saliento que no Contrato de Gestão Lapa/Pinheiros realizo o acompanhamento do setor de Ouvidoria, Apoio Técnico do Hospital Dia Rede Hora Certa Lapa e CER II Lapa.

## Manifestações do SAU da ASF em 2015 e 2016

Quadro 14: Manifestações do SAU Por Tipo

| Manifestações | DENÚNCIA  | ELOGIO   | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL       |
|---------------|-----------|----------|------------|------------|-------------|----------|-------------|
| <b>2015</b>   | 10        | 1        | 0          | 30         | 6           | 0        | <b>47</b>   |
| <b>%</b>      | 21,3%     | 2,1%     | 0,0%       | 63,8%      | 12,8%       | 0,0%     | <b>100%</b> |
| <b>2016</b>   | 13        | 2        | 13         | 46         | 18          | 1        | <b>93</b>   |
| <b>%</b>      | 14,0%     | 2,2%     | 14,0%      | 49,5%      | 19,4%       | 1,1%     | <b>100%</b> |
| <b>TOTAL</b>  | <b>23</b> | <b>3</b> | <b>13</b>  | <b>76</b>  | <b>24</b>   | <b>1</b> | <b>140</b>  |
| <b>%</b>      | 16,4%     | 2,1%     | 9,3%       | 54,3%      | 17,1%       | 0,7%     | <b>100%</b> |

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Gráfico 12: Manifestações SAU – Porcentagem Por Tipo

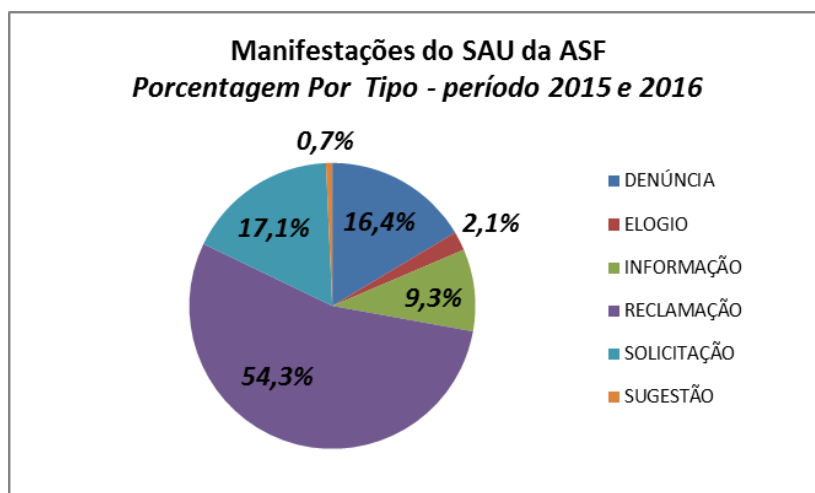
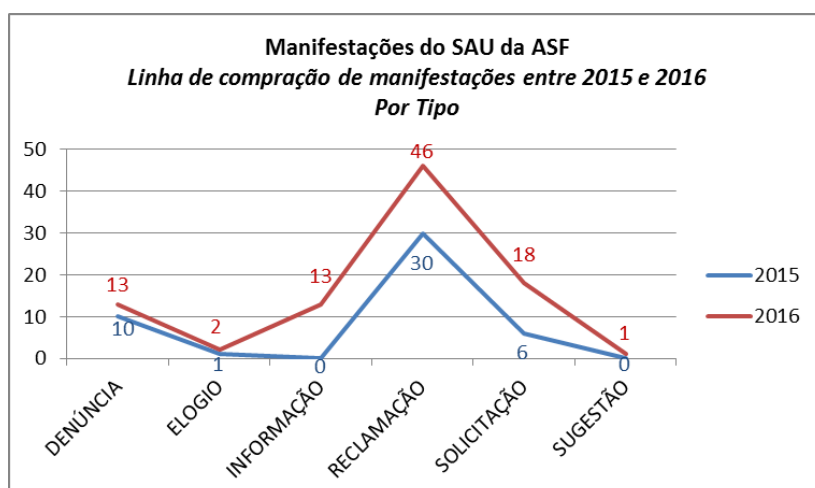


Gráfico 13: Manifestações SAU – Comparação Por Tipo entre 2015 e 2016



Quadro 15: Manifestações do SAU Por Assunto e SubAssunto

| <b>Assuntos e SubAssuntos das manifestações</b>      | <b>Total</b> | <b>%</b>      |
|------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>Denúncia</b>                                      | <b>23</b>    | <b>16,4%</b>  |
| Falta de profissional na unidade                     | 1            |               |
| Insatisfação com atendimento da unidade              | 3            |               |
| Insatisfação com funcionários da unidade             | 12           |               |
| Unidades de saúde                                    | 4            |               |
| RH - Processo seletivo                               | 2            |               |
| RH - Documentação funcionário                        | 1            |               |
| <b>Elogio</b>                                        | <b>3</b>     | <b>2,1%</b>   |
| Atendimento da unidade de saúde                      | 1            |               |
| Atendimento da médica UBS Vila Barbosa               | 1            |               |
| Ao Técnico do RX (unid. não é da ASF)                | 1            |               |
| <b>Informação</b>                                    | <b>13</b>    | <b>9,3%</b>   |
| Programa PAI                                         | 1            |               |
| Endereço de Unidade                                  | 2            |               |
| Atendimento/Consulta                                 | 3            |               |
| RH - Processo seletivo                               | 5            |               |
| Atendimento funcionário da unidade                   | 1            |               |
| Sobre o SUS (cursos)                                 | 1            |               |
| <b>Reclamação</b>                                    | <b>76</b>    | <b>54,3%</b>  |
| Atendimento/Consulta/Agendamento                     | 11           |               |
| Insatisfação com atendimento da unidade              | 17           |               |
| Insatisfação com atendimento do profissional         | 22           |               |
| Insatisfação com a OS                                | 1            |               |
| Insatisfação com colega de trabalho                  | 3            |               |
| Insatisfação com a segurança na unidade              | 2            |               |
| Insatisfação com atendimento do profissional         | 2            |               |
| unidade (profissional e unidade não são da ASF)      |              |               |
| Falta de médico                                      | 4            |               |
| Falta de material Fralda (unid. não é da ASF)        | 1            |               |
| Falta de medicação                                   | 1            |               |
| Recusa no atendimento - profissional                 | 1            |               |
| RH - Insatisfação com dispensa de profissional       | 2            |               |
| RH - Insatisfação com RH da unidade                  | 2            |               |
| RH - Insatisfação com atendimento                    | 3            |               |
| RH - Insatisfação com Superior                       | 1            |               |
| RH - Processo de transição de parceiros (OS)         | 1            |               |
| RH - Processo seletivo                               | 1            |               |
| RH - atraso no pagamento                             | 1            |               |
| <b>Solicitação</b>                                   | <b>24</b>    | <b>17,1%</b>  |
| Atendimento/Consulta/Agendamento                     | 6            |               |
| Material para unidade (copa)                         | 1            |               |
| Receita médica                                       | 1            |               |
| RH - desligamento                                    | 1            |               |
| RH - esclarecimentos sobre dispensa (ex-funcionário) | 1            |               |
| RH - vagas de emprego                                | 5            |               |
| RH - informe de rendimentos                          | 4            |               |
| RH - holerites                                       | 1            |               |
| RH - baixa Carteira de Trabalho                      | 1            |               |
| RH - avaliações anuais                               | 1            |               |
| RH - pagamento de verbas rescisórias                 | 1            |               |
| RH - preenchimento de currículo (ex-funcionário)     | 1            |               |
| <b>Sugestão</b>                                      | <b>1</b>     | <b>0,7%</b>   |
| Curso capacitação ao atendente/recepção              | 1            |               |
| (AMA Vila Zatti) (não é mais unidade da ASF)         |              |               |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>140</b>   | <b>100,0%</b> |

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Quadro 16: Manifestações do SAU Por Unidade e Tipo, período 2015 e 2016

| Supervisão                 | UNIDADES / TIPO                                | DENÚNCIA  | ELOGIO   | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL      |
|----------------------------|------------------------------------------------|-----------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES          | 2         |          |            | 6          | 1           |          | 9          |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | AMA ESPEC PARQUE PERUCHE                       | 2         |          |            | 3          | 1           |          | 6          |
| Lapa/Pinheiros             | AMA SOROCABANA                                 | 1         |          |            | 3          | 1           |          | 5          |
| Parelheiros                | UBS COLONIA                                    |           |          |            | 5          |             |          | 5          |
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA     |           |          |            | 3          | 1           |          | 4          |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA                 | 1         | 1        | 1          | 1          |             |          | 4          |
| Lapa/Pinheiros             | REDE HORA CERTA - LAPA                         |           |          |            | 2          | 1           |          | 3          |
| Lapa/Pinheiros             | AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE            |           |          |            | 3          |             |          | 3          |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER                  |           |          |            | 3          |             |          | 3          |
| Parelheiros                | PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE                |           |          |            | 3          |             |          | 3          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO         | 2         |          |            | 1          |             |          | 3          |
| Capela do Socorro          | UBS ALCINA PIMENTEL PIZA                       | 1         |          |            | 2          |             |          | 3          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | SRT-E BRASILÂNDIA I                            |           |          |            | 3          |             |          | 3          |
|                            | UBS REPÚBLICA                                  | 2         | 1        |            |            |             |          | 3          |
| Capela do Socorro          | UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES                       | 1         |          |            | 1          |             |          | 2          |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS VILA DIONÍSIA                              |           |          | 1          | 1          |             |          | 2          |
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA                 |           |          |            | 2          |             |          | 2          |
| Capela do Socorro          | UBS JARDIM NOVO HORIZONTE                      |           |          |            | 2          |             |          | 2          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO            |           |          |            | 2          |             |          | 2          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS CRUZ DAS ALMAS                             | 1         |          |            |            | 1           |          | 2          |
| Lapa/Pinheiros             | AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ                   | 1         |          | 1          |            |             |          | 2          |
| Parelheiros                | AMA PARELHEIROS                                |           |          |            | 2          |             |          | 2          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS BRASILÂNDIA                                |           |          |            | 2          |             |          | 2          |
| Parelheiros                | UBS VILA MARCELO                               |           |          |            | 2          |             |          | 2          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | AMA JARDIM ELISA MARIA                         | 2         |          |            |            |             |          | 2          |
| Lapa/Pinheiros             | UBS SÃO REMO                                   |           |          |            | 2          |             |          | 2          |
| Capela do Socorro          | AMA ESPEC JARDIM ICARAI                        |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Capela do Socorro          | UBS J ELIANE                                   |           |          |            |            | 1           |          | 1          |
| Capela do Socorro          | AMB ESPEC JARDIM CLIPER                        |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | REDE HORA CERTA - BRASILÂNDIA/FÓ               |           |          |            |            | 1           |          | 1          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO      |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Capela do Socorro          | PS MUNICIPAL DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Capela do Socorro          | AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED                    | 1         |          |            |            |             |          | 1          |
| Capela do Socorro          | UBS GAIVOTAS                                   | 1         |          |            |            |             |          | 1          |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS VILA SANTA MARIA                           |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Lapa/Pinheiros             | UBS INTEGRAL JARDIM EDITE                      |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS JARDIM ICARAI - BRASILÂNDIA                |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS VILA DIONÍSIA II                           | 1         |          |            |            |             |          | 1          |
| Parelheiros                | UBS VILA ROSCHEL                               |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | CAPS AD III FO/ BRASILÂNDIA                    |           |          |            |            | 1           |          | 1          |
| Capela do Socorro          | UBS JARDIM ORION                               |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
|                            | SRT CAMBUÍ II                                  |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
|                            | EQUIPE 128 - CONSULTÓRIO DE RUA                |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
|                            | UBS ALVORADA (ARAÇATUBA)                       |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
|                            | UBS NOSSA SRA. DO BRASIL (PAI)                 |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
|                            | OS ASF                                         |           |          |            | 1          |             |          | 1          |
| <b>Total Geral</b>         |                                                | <b>19</b> | <b>2</b> | <b>3</b>   | <b>68</b>  | <b>9</b>    | <b>0</b> | <b>101</b> |

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

#### Quadro 17: Manifestações do SAU Por Unidade e Tipo, período 2015 e 2016

| Supervisão         | UNIDADES / TIPO             | DENÚNCIA | ELOGIO   | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL     |
|--------------------|-----------------------------|----------|----------|------------|------------|-------------|----------|-----------|
|                    | RH DA ASF                   | 2        |          | 6          | 3          | 14          |          | 25        |
|                    | UNIDADES QUE NÃO SÃO DA ASF | 2        | 1        | 4          | 5          | 1           | 1        | 14        |
| <b>Total Geral</b> |                             | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>10</b>  | <b>8</b>   | <b>15</b>   | <b>1</b> | <b>39</b> |

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

**Observação:** O quadro 17 (acima), mostra que parte das manifestações recebidas pelo SAU da ASF foram destinadas ao RH da ASF (25), e outras (14) de Unidades que não são gerenciados pela ASF. A maior parte das demandas de RH são solicitações de holerites, informe de rendimentos e informações sobre processo seletivo. As demandas de unidades que não são da

ASF, em sua maioria, são para reclamar das unidades, e as informações são sobre seus endereços.

## Manifestações ASF Araçatuba em 2016

Quadro 18: Manifestações Por Tipo

| ASF           | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL |
|---------------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------|
| Manifestações | 0        | 2      | 0          | 64         | 0           | 0        | 66    |
| %             | 0,0%     | 3,0%   | 0,0%       | 97,0%      | 0,0%        | 0,0%     | 100%  |

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria SMS Araçatuba

Gráfico 14: Manifestações Por Tipo

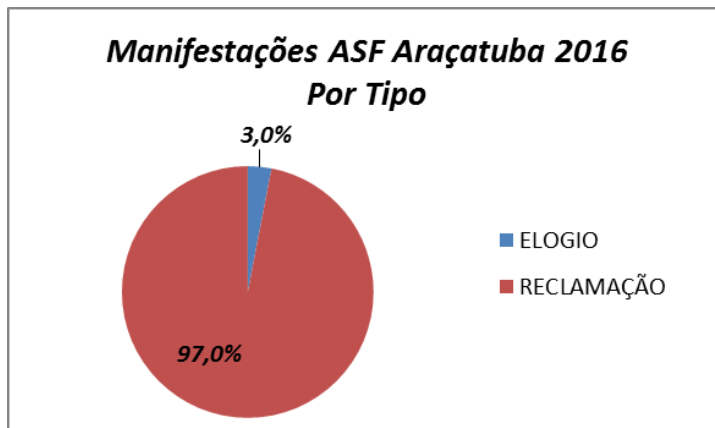
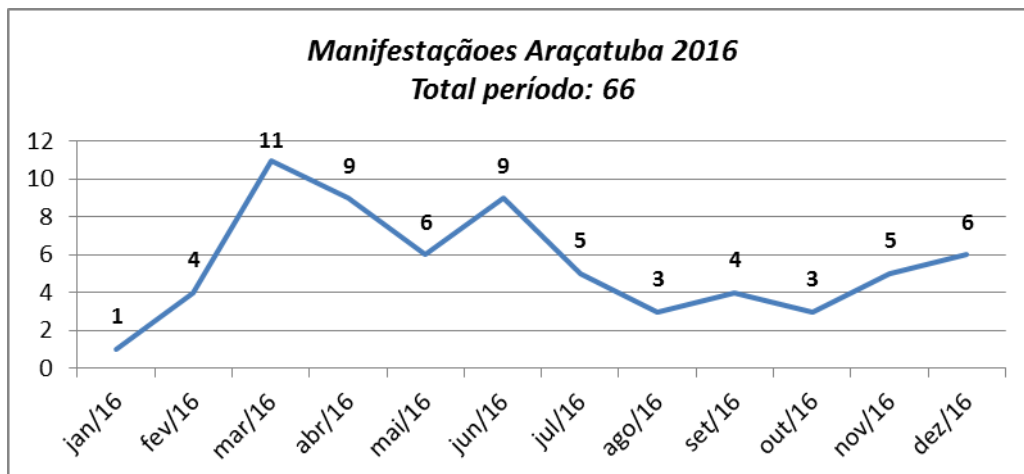


Gráfico 15: Evolução mês a mês das manifestações

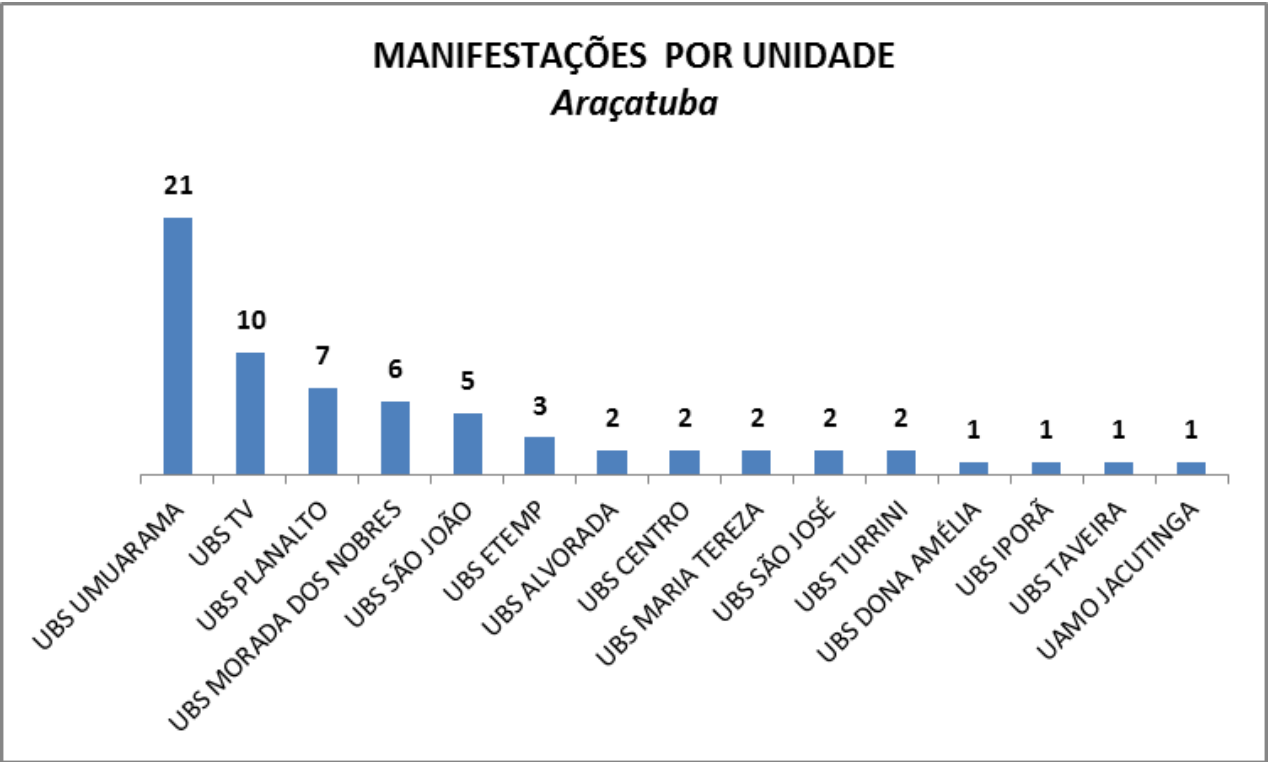


Quadro 19: Unidades de Saúde Por Tipo de manifestações

| UNIDADES              | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL | %      |
|-----------------------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------|--------|
| UAMO JACUTINGA        |          |        |            | 1          |             |          | 1     | 1,5%   |
| UBS ALVORADA          |          |        |            | 2          |             |          | 2     | 3,0%   |
| UBS CENTRO            |          |        |            | 2          |             |          | 2     | 3,0%   |
| UBS DONA AMÉLIA       |          |        |            | 1          |             |          | 1     | 1,5%   |
| UBS ETEMP             |          |        |            | 3          |             |          | 3     | 4,5%   |
| UBS IPORÃ             |          |        |            | 1          |             |          | 1     | 1,5%   |
| UBS MARIA TEREZA      |          |        |            | 2          |             |          | 2     | 3,0%   |
| UBS MORADA DOS NOBRES |          |        |            | 6          |             |          | 6     | 9,1%   |
| UBS PLANALTO          |          | 1      |            | 6          |             |          | 7     | 10,6%  |
| UBS SÃO JOÃO          |          | 1      |            | 4          |             |          | 5     | 7,6%   |
| UBS SÃO JOSÉ          |          |        |            | 2          |             |          | 2     | 3,0%   |
| UBS TAVEIRA           |          |        |            | 1          |             |          | 1     | 1,5%   |
| UBS TURRINI           |          |        |            | 2          |             |          | 2     | 3,0%   |
| UBS TV                |          |        |            | 10         |             |          | 10    | 15,2%  |
| UBS UMUARAMA          |          |        |            | 21         |             |          | 21    | 31,8%  |
| TOTAL                 | 0        | 2      | 0          | 64         | 0           | 0        | 66    | 100,0% |

Fonte: Banco de Dados Ouvidoria SMS Araçatuba

Gráfico 16: Manifestações Por Unidade





Quadro 20: Manifestações Por Assunto e SubAssunto

| ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES - RECLAMAÇÃO               |           | %             |
|-------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| AGENDAMENTO DE CONSULTA                               | 1         | 1,6%          |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| ÁREA DE ABRANGÊNCIA                                   | 3         | 4,7%          |
| UBS Morada dos Nobres                                 | 1         |               |
| UBS São João                                          | 1         |               |
| UBS Etemp                                             | 1         |               |
| DEMORA NO ATENDIMENTO                                 | 3         | 4,7%          |
| UBS São José                                          | 1         |               |
| UBS Umuarama                                          | 2         |               |
| DESCASO NO ATENDIMENTO                                | 5         | 7,8%          |
| UBS São José                                          | 1         |               |
| UBS Centro                                            | 1         |               |
| UBS TV                                                | 1         |               |
| UBS Maria Tereza                                      | 1         |               |
| UBS Turrini                                           | 1         |               |
| FALTA DA VISITA DO ACS                                | 2         | 3,1%          |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| UBS Planalto                                          | 1         |               |
| FALTA DE ATENDIMENTO                                  | 1         | 1,6%          |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| FALTA DE ENFERMEIRO PARA VD                           | 1         | 1,6%          |
| UBS São João                                          | 1         |               |
| FALTA DE EXAMES                                       | 1         | 1,6%          |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| FALTA DE GUIA MÉDICA                                  | 1         | 1,6%          |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| FALTA DE GUIA DE EXAMES                               | 1         | 1,6%          |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| FALTA DE MÉDICO                                       | 1         | 1,6%          |
| UBS Alvorada                                          | 1         |               |
| FALTA DE VACINA H1N1                                  | 1         | 1,6%          |
| UBS TV                                                | 1         |               |
| MAL ATENDIMENTO (unidade e/ou profissionais de saúde) | 38        | 59,4%         |
| UAMO Jacutinga                                        | 1         |               |
| UBS Alvorada                                          | 1         |               |
| UBS Centro                                            | 1         |               |
| UBS Etemp                                             | 2         |               |
| UBS Iporã                                             | 1         |               |
| UBS Maria Tereza                                      | 1         |               |
| UBS Morada dos Nobres                                 | 5         |               |
| UBS Planalto                                          | 4         |               |
| UBS São João                                          | 2         |               |
| UBS Taveira                                           | 1         |               |
| UBS Turrini                                           | 1         |               |
| UBS TV                                                | 7         |               |
| UBS Umuarama                                          | 11        |               |
| MUDANÇA NO ATENDIMENTO DO MÉDICO                      | 1         | 1,6%          |
| UBS Dona Amélia                                       | 1         |               |
| NÃO AGENDAMENTO DE CIRURGIA                           | 1         | 1,6%          |
| UBS TV                                                | 1         |               |
| NÃO EMISSÃO DE ATESTADOS/DECLARAÇÃO                   | 1         | 1,6%          |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| PERDA DE PRONTUÁRIO                                   | 2         | 3,1%          |
| UBS Planalto                                          | 1         |               |
| UBS Umuarama                                          | 1         |               |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>64</b> | <b>100,0%</b> |
|                                                       |           |               |
| ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES - ELOGIO                   |           | %             |
| ELOGIO AO MÉDICO/MARCAÇÃO CIRURGIA                    | 1         | 50,0%         |
| UBS Planalto                                          | 1         |               |
| ELOGIO FUNCIONÁRIA GLACIA/DRA. YANDRA/E SMS           | 1         | 50,0%         |
| UBS São João                                          | 1         |               |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>2</b>  | <b>100,0%</b> |

A seguir o Anexo I apresenta o Quadro Geral de Todas as Unidades com as manifestações classificadas por tipo e o Anexo II contem o registro de Manifestações por Assunto e SubAssunto. Sendo que 2.759 (37,04%) manifestações referem-se a questões relacionadas à Assistência a Saúde, seguido por Gestão com 2.245 (30,14%) manifestações, e Assistência Farmacêutica com 1.226 (16,46%) manifestações, como sendo os principais Assuntos tratados nas manifestações no ano de 2016.

## **ANEXOS**

## ANEXO I- Número de Manifestações por Supervisão, Unidade e Tipo em 2016

| Supervisão                 | UNIDADES / TIPO                                | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | TOTAL |
|----------------------------|------------------------------------------------|----------|--------|------------|------------|-------------|----------|-------|
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAI - QUINTANA     | 6        | 4      | 12         | 93         | 427         |          | 542   |
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES          | 7        | 7      | 15         | 102        | 261         | 1        | 393   |
| Capela do Socorro          | AMA ESPEC JARDIM ICARAI                        | 1        | 4      | 10         | 33         | 281         | 1        | 330   |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | AMA ESPEC PARQUE PERUCHE                       |          | 4      | 7          | 47         | 195         | 1        | 254   |
| Capela do Socorro          | UBS J ELIANE                                   | 1        | 1      | 7          | 24         | 178         |          | 211   |
| Capela do Socorro          | AMB ESPEC JARDIM CLIPER                        | 1        | 2      | 8          | 26         | 171         |          | 208   |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | REDE HORA CERTA - BRASILÂNDIA/FÓ               |          | 1      | 6          | 27         | 153         |          | 187   |
| Lapa/Pinheiros             | PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO         | 2        | 59     | 6          | 99         | 14          | 5        | 185   |
| Lapa/Pinheiros             | REDE HORA CERTA - LAPA                         | 2        | 12     | 8          | 25         | 134         | 1        | 182   |
| Capela do Socorro          | UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE     | 1        | 2      | 5          | 26         | 136         |          | 170   |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO      | 5        | 56     | 2          | 94         | 9           | 1        | 167   |
| Capela do Socorro          | UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES                       | 4        | 11     | 6          | 20         | 125         |          | 166   |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MARIO AMERICO     | 1        | 10     | 4          | 41         | 94          |          | 150   |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS VILA DIONISIA                              |          | 4      | 1          | 25         | 119         |          | 149   |
| Lapa/Pinheiros             | AMA SOROCABANA                                 | 1        | 6      | 6          | 31         | 102         |          | 146   |
| Lapa/Pinheiros             | UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI                 | 1        | 5      | 6          | 21         | 101         |          | 134   |
| Capela do Socorro          | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA                 | 6        | 2      | 2          | 56         | 67          |          | 133   |
| Lapa/Pinheiros             | AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE            |          | 1      | 16         | 27         | 83          | 2        | 129   |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS JARDIM VISTA ALEGRE                        |          |        | 4          | 14         | 109         |          | 127   |
| Capela do Socorro          | UBS CANTINHO DO CÉU                            | 1        | 1      | 1          | 24         | 93          | 1        | 121   |
| Capela do Socorro          | UBS VILA NATAL                                 |          | 6      | 5          | 20         | 90          |          | 121   |
| Capela do Socorro          | PS MUNICIPAL DONA MARIA ANTONIETA F. DE BARROS | 3        | 4      | 4          | 100        | 5           |          | 116   |
| Capela do Socorro          | UBS JARDIM NOVO HORIZONTE                      |          | 1      | 4          | 20         | 89          |          | 114   |
| Parelheiros                | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS              | 3        | 3      | 3          | 32         | 70          | 1        | 112   |
| Capela do Socorro          | AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED                    |          |        | 5          | 15         | 88          |          | 108   |
| Parelheiros                | UBS VARGEM GRANDE                              | 2        |        | 1          | 38         | 67          |          | 108   |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER                  | 1        | 6      | 4          | 17         | 78          |          | 106   |
| Capela do Socorro          | UBS GAIVOTAS                                   |          | 13     | 3          | 22         | 67          |          | 105   |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA          | 4        |        | 2          | 32         | 62          |          | 100   |
| Capela do Socorro          | UBS CHÁCARA DO CONDE                           |          | 2      | 3          | 19         | 75          |          | 99    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA                 |          |        | 4          | 10         | 83          | 1        | 98    |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS VILA SANTA MARIA                           |          | 1      |            | 16         | 78          |          | 95    |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA                 | 2        | 2      | 1          | 28         | 59          |          | 92    |
| Parelheiros                | UBS RECANTO CAMPO BELO                         |          |        | 3          | 22         | 64          |          | 89    |
| Lapa/Pinheiros             | UBS VILA JAGUARA                               |          | 3      | 1          | 17         | 68          |          | 89    |
| Lapa/Pinheiros             | UBS INTEGRAL JARDIM EDITE                      | 2        | 5      | 7          | 19         | 54          | 1        | 88    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS JARDIM ICARAI - BRASILÂNDIA                |          |        | 3          | 7          | 74          |          | 84    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO            |          | 1      | 2          | 22         | 55          |          | 80    |
| Lapa/Pinheiros             | UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA                    |          |        | 10         | 9          | 59          |          | 78    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS               | 2        | 5      | 5          | 17         | 41          | 1        | 71    |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS CASA VERDE ALTA                            | 2        |        | 1          | 11         | 56          | 1        | 71    |
| Parelheiros                | PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE                | 2        | 2      | 4          | 56         | 4           |          | 68    |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS VILA ESPANHOLA                             | 1        | 1      | 3          | 7          | 56          |          | 68    |
| Capela do Socorro          | UBS VARGINHA                                   | 2        |        | 2          | 15         | 47          |          | 66    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS CRUZ DAS ALMAS                             | 2        | 2      | 6          | 8          | 45          |          | 63    |
| Parelheiros                | UBS JARDIM IPORÃ                               |          |        | 1          | 18         | 44          |          | 63    |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | UBS VILA DIONISIA II                           | 1        |        |            | 9          | 51          |          | 61    |
| Lapa/Pinheiros             | AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ                   | 1        |        | 1          | 14         | 43          | 1        | 60    |
| Capela do Socorro          | UBS JORDANÓPOLIS                               |          | 4      | 5          | 13         | 38          |          | 60    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS JARDIM GUARANI                             |          |        | 2          | 6          | 50          | 1        | 59    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO         |          | 3      |            | 10         | 45          |          | 58    |
| Parelheiros                | AMA PARELHEIROS                                | 2        |        | 3          | 32         | 20          |          | 57    |
| Lapa/Pinheiros             | UBS PARQUE DA LAPA                             | 1        | 3      | 3          | 8          | 41          |          | 56    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó                |          |        | 1          | 6          | 47          |          | 54    |
| Capela do Socorro          | UBS ALCINA PIMENTEL PIZA                       |          | 1      |            | 18         | 31          |          | 50    |
| Parelheiros                | UBS JARDIM SANTA FÉ                            | 1        |        |            | 10         | 31          |          | 42    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS BRASILÂNDIA                                |          |        |            | 8          | 31          |          | 39    |
| Casa Verde/Cachoeirinha    | AMA JARDIM PERI                                |          |        | 3          | 14         | 20          |          | 37    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS VILA PENTEADO                              |          |        | 3          | 14         | 18          |          | 35    |
| Capela do Socorro          | UBS CHACARA SANTO AMARO                        |          |        | 2          | 9          | 21          |          | 32    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II             | 1        |        | 1          | 9          | 20          | 1        | 32    |
| Freguesia do Ó/Brasilândia | UBS VILA TEREZINHA                             |          |        |            | 4          | 27          |          | 31    |

| <b>Supervisão</b>                 | <b>UNIDADES / TIPO</b>                      | <b>DENÚNCIA</b> | <b>ELOGIO</b> | <b>INFORMAÇÃO</b> | <b>RECLAMAÇÃO</b> | <b>SOLICITAÇÃO</b> | <b>SUGESTÃO</b> | <b>TOTAL</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| <i>Parelheiros</i>                | UBS COLONIA                                 | 1               |               |                   | 12                | 17                 |                 | 30           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS BARRAGEM                                | 1               |               |                   | 7                 | 20                 |                 | 28           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS JARDIM SILVEIRA                         | 1               | 1             | 2                 | 8                 | 10                 |                 | 22           |
| <i>Capela do Socorro</i>          | UBS CHACARA DO SOL                          |                 |               |                   | 7                 | 13                 |                 | 20           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS VILA ROSCHEL                            |                 |               |                   | 3                 | 17                 |                 | 20           |
| <i>Freguesia do Ó/Brasilândia</i> | CAPS AD III FO/ BRASILÂNDIA                 | 1               |               | 1                 | 10                | 3                  |                 | 15           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS VILA MARCELO                            |                 |               | 2                 | 1                 | 10                 |                 | 13           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS JARDIM DAS FONTES                       |                 |               | 1                 | 2                 | 9                  |                 | 12           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS JARDIM EMBURA                           |                 |               |                   | 3                 | 8                  |                 | 11           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS NOVA AMÉRICA                            |                 |               |                   | 3                 | 7                  | 1               | 11           |
| <i>Lapa/Pinheiros</i>             | CAPS ADULTO III ITAIM BIBI                  |                 |               | 2                 | 1                 | 7                  |                 | 10           |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS DOM LUCIANO BERGAMINI                   |                 |               |                   | 3                 | 7                  |                 | 10           |
| <i>Freguesia do Ó/Brasilândia</i> | AMA JARDIM ELISA MARIA                      | 1               |               |                   | 7                 |                    | 1               | 9            |
| <i>Freguesia do Ó/Brasilândia</i> | CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA                  | 1               |               |                   | 5                 | 2                  |                 | 8            |
| <i>Casa Verde/Cachoeirinha</i>    | CAPS ADULTO II CASA VERDE                   |                 |               | 1                 | 1                 | 4                  |                 | 6            |
| <i>Capela do Socorro</i>          | CAPS INFANTIL II CAPELA DO SOCORRO          |                 |               |                   | 2                 | 2                  |                 | 4            |
| <i>Casa Verde/Cachoeirinha</i>    | CAPS INFANTIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA    |                 | 2             |                   |                   | 2                  |                 | 4            |
| <i>Freguesia do Ó/Brasilândia</i> | CAPS INFANTIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA      |                 |               | 2                 |                   | 2                  |                 | 4            |
| <i>Casa Verde/Cachoeirinha</i>    | CAPS AD II CACHOEIRINHA                     |                 |               |                   | 3                 |                    |                 | 3            |
| <i>Parelheiros</i>                | UBS MARSILAC                                |                 |               |                   | 1                 | 2                  |                 | 3            |
| <i>Parelheiros</i>                | CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS |                 |               |                   |                   | 1                  | 1               | 2            |
| <i>Lapa/Pinheiros</i>             | CER II LAPA                                 |                 |               |                   | 2                 |                    |                 | 2            |
| <i>Capela do Socorro</i>          | CAPS ADULTO II CAPELA DO SOCORRO            |                 |               |                   |                   | 1                  |                 | 1            |
| <i>Capela do Socorro</i>          | UBS JARDIM ORION                            |                 |               |                   |                   | 1                  |                 | 1            |
| <b>Total Geral</b>                |                                             | <b>81</b>       | <b>263</b>    | <b>254</b>        | <b>1.717</b>      | <b>5.109</b>       | <b>24</b>       | <b>7.448</b> |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS 05/01/17

## ANEXO II - Registro de Manifestações por Assunto e SubAssunto em 2016

|                                                      |              |               |
|------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>ALIMENTO</b>                                      | <b>5</b>     | <b>0,07%</b>  |
| LEITE                                                | 3            |               |
| OUTROS TIPOS DE ALIMENTO                             | 2            |               |
| <b>ASSISTÊNCIA A SAÚDE</b>                           | <b>2.759</b> | <b>37,04%</b> |
| ARMAZENAMENTO DE CÉLULAS/TECIDOS - BANCO             | 1            |               |
| CIRURGIA                                             | 258          |               |
| CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO                      | 1.781        |               |
| DIAGNÓSTICO                                          | 76           |               |
| DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL                     | 27           |               |
| DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA                            | 1            |               |
| DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA                           | 55           |               |
| DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA               | 11           |               |
| DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO                   | 6            |               |
| DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA                            | 37           |               |
| DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA                          | 17           |               |
| DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA | 18           |               |
| DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA  | 3            |               |
| DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA                           | 74           |               |
| DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO             | 2            |               |
| DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA                           | 40           |               |
| DIAGNÓSTICO POR RESSONÂNCIA MAGNÉTICA                | 76           |               |
| DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA                           | 84           |               |
| DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA                     | 166          |               |
| INTERNAÇÃO                                           | 8            |               |
| TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE                            | 17           |               |
| TRANSPLANTE                                          | 1            |               |
| <b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>                      | <b>1.226</b> | <b>16,46%</b> |
| ATENÇÃO BÁSICA                                       | 1.194        |               |
| INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS                 | 2            |               |
| MEDICAMENTO ESTRATÉGICO                              | 23           |               |
| NÃO ESPECIFICADO                                     | 2            |               |
| OUTROS                                               | 5            |               |
| <b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>                      | <b>91</b>    | <b>1,22%</b>  |
| ASSISTÊNCIA BÁSICA                                   | 29           |               |
| ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA                            | 31           |               |
| ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA                         | 1            |               |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL                       | 8            |               |
| EXAME ODONTOLÓGICO                                   | 2            |               |
| RECURSOS HUMANOS                                     | 14           |               |
| RECURSOS MATERIAIS                                   | 6            |               |
| <b>CARTA SUS</b>                                     | <b>1</b>     | <b>0,01%</b>  |
| FATURAMENTO                                          | 1            |               |
| <b>CARTÃO SUS</b>                                    | <b>1</b>     | <b>0,01%</b>  |
| SEGUNDA VIA CARTÃO SUS                               | 1            |               |

|                                                              |              |               |
|--------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>COMUNICAÇÃO</b>                                           | <b>8</b>     | <b>0,11%</b>  |
| CAMPANHA                                                     | 1            |               |
| E-MAIL/SITE                                                  | 1            |               |
| OUTROS                                                       | 6            |               |
| <b>CONSELHO DE SAÚDE</b>                                     | <b>1</b>     | <b>0,01%</b>  |
| OUTROS                                                       | 1            |               |
| <b>ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA / PROGRAMA ACS - ESF/PACS</b> | <b>114</b>   | <b>1,53%</b>  |
| ÁREA DE COBERTURA                                            | 2            |               |
| FUNCIONAMENTO DA ESF                                         | 2            |               |
| OUTROS                                                       | 2            |               |
| RECURSOS HUMANOS                                             | 48           |               |
| UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA                                  | 10           |               |
| VISITAS DE EQUIPE                                            | 50           |               |
| <b>GESTÃO</b>                                                | <b>2.245</b> | <b>30,14%</b> |
| AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE                                   | 1            |               |
| CENTRAL DE REGULAÇÃO                                         | 1            |               |
| CREDENCIAMENTO                                               | 1            |               |
| DESCREDENCIAMENTO                                            | 1            |               |
| DOCUMENTOS                                                   | 124          |               |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE                                     | 910          |               |
| INSATISFAÇÃO                                                 | 1            |               |
| LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES                               | 2            |               |
| OUTROS                                                       | 13           |               |
| RECURSOS HUMANOS                                             | 1.167        |               |
| RECURSOS MATERIAIS                                           | 23           |               |
| SAÚDE PRIVADA                                                | 1            |               |
| <b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>                                  | <b>2</b>     | <b>0,03%</b>  |
| COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS                          | 2            |               |
| <b>OUIDORIA DO SUS</b>                                       | <b>4</b>     | <b>0,05%</b>  |
| BANCO DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS EM SAÚDE                       | 1            |               |
| SATISFAÇÃO                                                   | 3            |               |
| <b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>                        | <b>833</b>   | <b>11,18%</b> |
| APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP                                  | 27           |               |
| APARELHO AUDITIVO                                            | 23           |               |
| CADEIRA DE RODAS                                             | 7            |               |
| CADEIRA PARA BANHO                                           | 2            |               |
| CANETA PARA APLICAÇÃO DE INDULINA                            | 1            |               |
| FAIXA DE MICROPORO/ROUPA PARA QUEIMADOS                      | 2            |               |
| FITAS REAGENTES PARA GLICOSE                                 | 77           |               |
| FRALDA DESCARTÁVEL                                           | 330          |               |
| GLICOSÍMETRO                                                 | 5            |               |
| LANCETAS                                                     | 22           |               |
| MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GASE, ESPARADRAPO, OUTROS)       | 46           |               |
| NÃO ESPECIFICADO                                             | 4            |               |
| ÓCULOS                                                       | 2            |               |
| ÓRTESE                                                       | 2            |               |

|                                        |              |              |
|----------------------------------------|--------------|--------------|
| OUTROS                                 | 66           |              |
| SERINGA                                | 175          |              |
| SONDA/EQUIPO/FRASCO                    | 42           |              |
| <b>PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS</b> | <b>1</b>     | <b>0,01%</b> |
| DIAGNÓSTICO                            | 1            |              |
| <b>SAMU</b>                            | <b>2</b>     | <b>0,03%</b> |
| AMBULÂNCIA                             | 1            |              |
| FUNCIONAMENTO DO SAMU                  | 1            |              |
| <b>TRANSPORTE</b>                      | <b>44</b>    | <b>0,59%</b> |
| AMBULÂNCIA/VEÍCULO                     | 44           |              |
| <b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>             | <b>108</b>   | <b>1,45%</b> |
| ANIMAIS SINANTRÓPICOS                  | 1            |              |
| CASO CONFIRMADO                        | 1            |              |
| CASO SUSPEITO                          | 1            |              |
| OUTROS                                 | 1            |              |
| VACINAÇÃO                              | 104          |              |
| <b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>            | <b>2</b>     | <b>0,03%</b> |
| ÁGUA E AMBIENTES                       | 1            |              |
| MEDICAMENTOS                           | 1            |              |
| <b>VAZIAS</b>                          | <b>1</b>     | <b>0,01%</b> |
| VAZIAS                                 | 1            |              |
| <b>Total Geral</b>                     | <b>7.448</b> | <b>100%</b>  |

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS de 05/01/2017